

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

ООО «ОТЕЛЬ ПРЕМЬЕР»

от « 02 » марта 2026 года

## Правила проживания в отеле «ПРЕМЬЕР»

1.1. Правила проживания в гостинице "Премьер" (далее - Правила, Гостиница, Отель) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения С442024014223, разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации", ст. 39.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и абз. 18 ст. 3.1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

1.2. В Правилах используются следующие понятия:

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

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

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

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для потребителя;

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

"номер" - изолированное помещение в гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

"цена размещения" - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере) и иных услуг по обслуживанию проживающих в гостинице физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.3. Правила обязательны для исполнения всеми заказчиками (потребителями) и в доступной форме доводятся Гостиницей до сведения заказчика (потребителя).

## 2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

2.1. Исполнитель не использует единую биометрическую систему в целях заселения в гостиницу Потребителей.

2.2. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. 2.1 Правил, заселение в Гостиницу потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

2.3. Заселение в Гостиницу 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, или российского национального водительского удостоверения, 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 Гостиницу.

2.4. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина, достигшего 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ним родителей (законных представителей) осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этого несовершеннолетнего гражданина, при условии представления согласия родителей (законных представителей).

2.5. 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 17.07.1995 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".

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

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

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных 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.

Постановка потребителей, 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 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.6. Гостиница обеспечивает круглосуточное очное обслуживание потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

2.7. Время заезда – 14.00 час. по местному времени, время выезда – 12.00 час. по местному времени.

### 3. Услуги Отеля

3.1. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Потребителю на платной основе:

- проживание
- услуги питания
- глажение, стирка
- продажа предметов первой необходимости
- копирование и печать документов
- аренда дополнительного спального места

3.2. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Потребителю без взимания дополнительной платы:

- хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда
- побудка к определенному времени
- ежедневная уборка номера
- смена постельного белья (производится 1 раз в 3 дня), смена полотенец ежедневно
- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- справочно-информационные услуги
- Wi-Fi в номерах в здании Отеля
- городская телефонная связь
- вызов такси

### 4. Порядок бронирования номеров

4.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя по телефону, электронной почте и посредством иных средств связи, позволяющих установить, что заявка исходит от Потребителя. Заявка должна содержать:

- название Гостиницы
- сведения о Госте (ФИО)
- сведения о количестве и категории бронируемых номеров
- тип размещения (одноместное/двухместное и пр.)
- количество детей и их возраст (если таковые имеются)
- даты предполагаемого времени заезда и выезда
- сведения о способе и предоставлении гарантии оплаты
- перечень услуг, которые Гость обязуется оплатить.

Для бронирования через официальный сайт Гостиницы форма заявки установлена на сайте <https://premier-hotel.ru.com/>

4.2. Отель направляет Гостю подтверждение или отказ в бронировании в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля срок обработки заявок может быть увеличен до 72 часов.

4.3. Бронирование осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда Гостя, на срок не менее суток.

4.4. Гостиница ожидает Гостя по гарантированному бронированию до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Гостя Гостиница вправе отказаться от исполнения договора.

4.5. Исполнитель обязуется забронировать номер для Гостя после осуществления полной или частичной оплаты Гостем забронированных услуг согласно условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом.

4.6. Незаездом признается факт не заселения Гостя в Гостиницу до расчетного часа выезда (12:00 МСК) дня, следующего за днем запланированного заезда.

4.7. В Отеле предусмотрены два вида бронирования:

- негарантированное бронирование. Данный вид бронирования не оплачивается заранее, сохраняется до 18.00 часов предполагаемого дня заезда, после чего автоматически аннулируется и предоставление номера производится при наличии свободных номеров. Коррекция или отмена может производиться в любое время без применения штрафных санкций;

- гарантированное бронирование. Данный вид бронирования оплачивается в размере 100% предоплаты (если другое не предусмотрено договором) после подтверждения бронирования Отелем. Гарантированное бронирование означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем, а также возможность заселиться после 18.00 часов, но до 12.00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости номера за полные сутки проживания. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступает повторная информация о подтверждении бронирования. При аннулировании гарантированного бронирования более чем за 24 часа до заезда (14.00 часов суток до наступления даты, указанной в заявке на бронирование), предоплата возвращается за вычетом банковских комиссий.

4.8. Подтвержденное бронирование является гарантированным если стоимость номера за полные сутки оплачена Гостем или компанией до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету.

4.9. В период высокого сезона Отель может применять только систему гарантированного бронирования.

## 5. Порядок оплаты Гостиничных услуг.

5.1. Цена номера и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим Прейскурантом Гостиницы. Цены, установленные Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов и действуют в течение установленного Гостиницей периода времени.

5.2. Цена номера устанавливается в момент бронирования согласно действующему Прейскуранту. В момент подтверждения бронирования Потребитель принимает и соглашается с ценой номера и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Гостинице.

5.3. Оплата гостиничных услуг может быть произведена за наличный расчет в российских рублях, банковскими картами, или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостиницы с использованием интернетэквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на момент подтверждения бронирования. Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассы Гостиницы.

5.4. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные оказанные ему платные услуги в полном объеме, поэтому размещение в Гостинице осуществляется только после оплаты авансового обеспечительного платежа в размере цены номера за весь срок проживания в Гостинице.

5.5. Плата за гостиничные услуги взимается в соответствии с тарифом на проживание и расчетным часом выезда. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания – плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах.

5.6. По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить номер или продлить срок проживания в номере. Срок проживания может быть продлен только при наличии в Гостинице свободных к продаже номеров, в противном случае Гостиница оставляет за собой право отказать в продлении проживания.

5.7. При наличии свободных Номеров Гостиница может предоставить Потребителю номер до времени заезда – ранний заезд, либо после времени выезда - поздний выезд.

В этом случае плата за проживание взимается в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату планируемого заезда/выезда

5.8. Если Гость не освободил номер по истечении оплаченного срока проживания в Отеле, при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок,

Отель вправе создать комиссию, сформировать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Ценные вещи (деньги, драгоценности, документы) Отель помещает на хранение в депозитную ячейку, остальные вещи помещаются в камеру хранения.

5.9. При размещении детей до 7 лет в одном номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного спального места дополнительная плата не взимается (не более одного ребенка в номере).

При размещении детей до 7 лет с предоставлением дополнительного спального места, а также детей старше 7 лет и взрослых Гостиницей взимается плата согласно действующему Прейскуранту.

Дополнительное спальное место предоставляется по предварительному запросу Гостя. Гостиница вправе отказать в предоставлении дополнительного места в номере в случае, если его установка в номере не предусмотрена.

5.10. О сокращении сроков проживания в Гостинице Потребитель уведомляет Гостиницу не позднее, чем за 24 часа до времени выезда (расчетного часа) дня планируемого выезда в письменном виде посредством электронной почты или иных средств связи. При уведомлении позднее указанного срока Гостиница вправе удержать с Потребителя плату за номер (основных и дополнительных мест в номере) в размере стоимости одних суток проживания в номере.

5.11. При желании продлить срок пребывания в номере Гостю необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за сутки до указанного в регистрационной карте даты выезда. При наличии свободных номеров запрашиваемой категории Гостиница продлевает срок проживания при условии внесения Гостем полной оплаты за период продления.

5.12. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым производилась оплата услуг Гостиницы, в течение 14 календарных дней со дня получения заявления от Гостя. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней. Для осуществления возврата денежных средств Потребитель должен обратиться к администратору с собственноручно написанным заявлением, к которому необходимо приложить копию документа удостоверяющего личность, а также документа подтверждающего оплату (чека, платежного поручения, банковской выписки и т.д.).

5.13. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченные через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обращаться в организацию, принявшую оплату.

## 7. Порядок проживания в отеле

7.1. С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасностиGuestов в Отеле запрещается:

- курить в номерах и иных общественных местах Отеля, не предназначенных для курения (в случае нарушения взимается плата за дополнительную уборку в размере 5000 рублей);
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, передавать ключ от номера другим лицам;
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества;
- аморальное поведение, в том числе насилие, оскорбление, чрезмерное употребление спиртных напитков, хулиганство;
- загрязнять Отель и прилегающую территорию;
- совершать иные действия, противоречащие правилам разумного поведения в общественных местах.

7.2. В случае несоблюдения Гостем настоящих Правил, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг.

7.3. При нахождении в Отеле Гость обязан:

- соблюдать правила пожарной безопасности, установленные в Отеле;
- бережно относиться к имуществу и возмещать ущерб в случае повреждения имущества Отеля согласно действующему прейскуранту;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля и освободить номер по истечении оплаченного срока размещения в Отеле;
- соблюдать установленный порядок проживания;
- соблюдать тишину в ночное время с 22.00 - 08.00 часов;

- незамедлительно сообщить Отелю при обнаружении пропажи личных вещей из номера, ключа, а также при обнаружении вещей, оставленных без присмотра;
  - нести ответственность за действия приглашенных Гостем в Отель лиц, в том числе возмещать вред, причиненный Отелю, его имуществу, сотрудникам, другим Гостям в полном объеме. Посещение проживающих Гостей разрешено до 22.00 часов, после чего проживающему Гостю необходимо оформить проживание в Отеле приглашенных им лиц.
- 7.4. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения.
- 7.5. Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка осуществляется сотрудниками Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка, сотрудники Отеля вправе вызвать полицию для решения вопроса о привлечении Гостя к административной ответственности.
- 7.7. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также иных признаках угрозы чрезвычайной ситуации, а также в случае нарушения Гостем правил общественного порядка.
- 7.8. Ценные вещи необходимо хранить в сейфе. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение.
- 7.9. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле.