



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Отели Балтики»

 /Ю.А. Дюмин/

«01» марта 2026 г.

ПРАВИЛА

проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «AMBER SHORE COLLECTION» 5*

Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «AMBER SHORE COLLECTION» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее - Постановление).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Основные понятия, используемые в контексте настоящих Правил, имеют следующие значения:

«Гостиничные услуги» (далее - «Услуги») - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле «AMBER SHORE COLLECTION», расположенной по адресу: Калининградская обл., г. Зеленоградск, Курортный проспект, д.4 (далее - «Отель»), а также дополнительных услуг;

«Отель» - имущественный комплекс (здание и прилегающая территория), предназначенный для предоставления услуг;

«Гость/Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - ООО «Отели Балтики» (далее также - «Отель»), оказывающее гостиничные услуги потребителям на возмездной основе;

«Договор» - договор, оформленный в письменной форме, на основании которого Исполнитель предоставляет Услуги Гостю. Письменная форма Договора считается соблюденной в случае оформления «Анкеты» по форме Исполнителя, составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки

путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования (гостевого ваучера), а также в случае совершения Гостем действий, направленных на получение Услуг (в том числе оплаты Услуг);

«Сайт» - совокупность информации, текстов, графических элементов, дизайна, изображений, фото и видеоматериалов и иных результатов интеллектуальной деятельности, а также программ для ЭВМ, содержащихся в информационной системе, обеспечивающей доступность такой информации в сети Интернет на страницах с доменным именем: <https://www.ambershorecollection.ru>.

1.2. Режим работы Отеля «AMBER SHORE COLLECTION» - круглосуточно.

1.3. Заселение **потребителя, являющегося гражданином РФ**, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- **паспорта гражданина РФ,**

удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;

- **паспорта гражданина СССР,**

удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

- **паспорта гражданина РФ,**

удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;

- **временного удостоверения личности гражданина РФ;**

- **документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ,**

в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, указанных выше, заселение в Отель потребителя, являющегося гражданином РФ, осуществляется при предъявлении потребителем **национального водительского удостоверения;**

- Заселение в Отель **несовершеннолетнего гражданина РФ, не достигшего 14-летнего возраста**, а также несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании **свидетельства о рождении** указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа (водительского удостоверения), находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Отель.

- Заселение в Отель **несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста**, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа (водительское удостоверение), находящихся

вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) **согласия**. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в Отель осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления **согласия**.

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

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

- **документа**, выданного иностранным государством и признаваемого 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 РФ;

- Заселение в Отель иностранного гражданина или лица без гражданства, **не достигших 18-летнего возраста**, осуществляется на основании выше 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 **согласия**.

1.4. Предъявление документов, указанных в п. 1.3. обязательно каждым человеком, который будет проживать в номере Отеля.

1.5. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) **согласия законных представителей (одного из них)**.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Договор на предоставление услуг заключается путем дачи письменного согласия с Правилами (присоединения к договору), а также внесения предоплаты (оплаты) и предъявлении Гостем документа, удостоверяющего личность Потребителя, в соответствии с действующим законодательством.

При оформлении проживания в Отеле Исполнитель выдает квитанцию (счет за проживание), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.2. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в Службу приема и размещения Отеля по телефону 8 800 500 84 04, по электронной почте Amber-hotels.ru, через сайт отеля, через сайты бронирования (ostrovok.ru , Яндекс Путешествия, 101Hotels.com и т. д.), через турператоров и турагентов, имеющих договор с Отелем.

2.3. При бронировании Гостем вносится полная или частичная предоплата в размере по согласованию с Исполнителем.

2.4. В Отеле применяется бронирование, предусматривающее ожидание Гостя (Потребителя) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Отель вправе отказаться от исполнения договора.

Если Потребитель уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Отель возвращает Потребителю (Заказчику) плату за услуги средства размещения в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Потребителем, опоздания или незаезда Потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

2.5. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации и ее согласия с настоящими Правилами. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.6. Бронирование аннулируется после расчетного часа, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем за сутки договор прекращается.

2.7. Завтрак в отеле с 08:00 до 11:00 часов, в зависимости от сезонности время может быть изменено Исполнителем.

2.8. Исходя из количества мест в номере Исполнитель предоставляет Потребителю возможность пребывания, исходя из количества основных мест:

- Двухкомнатный люкс с видом на центр города- не более двух персон;
- Люкс с видом на центр города- не более двух персон;
- Делюкс с видом на внутренний дворик- не более двух персон;
- Делюкс с видом на центр города- не более двух персон;

- Делюкс мансарда- не более двух персон;
- Делюкс двухкомнатный мансарда- не более четырех персон;
- Делюкс с балконом с видом на центр города-не более двух персон;
- Стандарт мансарда с видом на центр города- не более двух персон;
- Стандарт мансарда - не более двух персон.

2.9. Отель имеет право отказать в заселении в случаях, если Гость предположительно находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения или под воздействием психотропных веществ; выражается нецензурной бранью, грубит, оскорбляет гостей или персонал Отеля, нарушает общественный порядок. При отказе в заселении Гостя по причинам, указанным в настоящем пункте, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.10. При отсутствии Гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и передать вещи в камеру хранения Отеля, где они будут храниться до утилизации, а номер выставить в свободную продажу.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ.

3.1. Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также с использованием интернет-эквайринга, согласно Прейскуранту, действующему на момент бронирования. Прейскурант на услуги Отеля размещён на официальном сайте и стойке Службы приема и размещения.

3.2. Отель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание, продолжительность, правила, цены и т.д.) путем размещения изменений на официальном сайте. Указанные изменения не распространяются на уже оплаченные Гостем услуги.

3.3. Заселение в Отель осуществляется с 15 часов 00 минут по местному времени. При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) в случае наличия свободных номеров и последующим проживанием в Отеле не менее суток плата за номер (место в номере) взимается следующим образом:

- если период от времени заселения Гостя до установленного в Отеле времени заезда составляет не более 12 часов, т. е. при заселении с 03 часов 00 минут и

позже, плата за проживание взимается с Гостя в размере стоимости за половину суток;

- если период времени заселения Гостя до установленного в Отеле времени заезда составляет более 12 часов, т. е. при заселении с 02 часов 59 минут и ранее, плата за проживание взимается с Гостя в размере стоимости за полные сутки проживания.

3.4. Выезд Гостя (расчетный час) осуществляется до 12 часов 00 минут по местному времени в последний день согласованного (заявленного) срока пребывания в Отеле.

При задержке выезда Гостя (выезде Гостя после 12 часов 00 минут) за проживание в Отеле с Гостя взимается дополнительная плата в следующем порядке за проживание:

- с 12:00 до 17:59- 50% стоимости одних суток;

- после 18:00 часов — оплата за одни сутки проживания;

3.5. При проживании Гостя менее суток (24 часов) плата взимается как за полные сутки проживания независимо от расчетного часа.

3.6. Все дополнительные услуги оплачиваются Гостем самостоятельно, если иное не указано в заявке на бронирование. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату по тарифам, действующим на день заказа. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения

3.7. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

3.8. Если Гость бронировал номер на определённый срок и был вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить Отель об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Отеля. При несоблюдении данного условия с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания.

3.9. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100 % стоимости проживания за продленный период.

3.10. Детям до 3 лет включительно (при предоставлении документов, подтверждающих возраст) в Отеле предоставляется бесплатное проживание (без предоставления отдельного места).

3.11. При наличии возможности Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим Прейскурантом.

3.12. Цена номера включает:

- проживание;
- пользование сейфом в номере;
- пользование «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, мини-холодильник, кондиционер, кофемашиной, чайник);
- ежедневную уборку номера;
- смену постельного белья один раз в два дня;
- смену полотенец ежедневно;
- замену туалетных принадлежностей по мере их использования.

3.13. По просьбе Гостя Отелем без дополнительной оплаты обеспечиваются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с Приказом Минздрава России от 15.12.2020 № 1331н);
- пользование тонометром;
- доставка в номер корреспонденции на имя Гостя по её получении;
- детская кроватка для детей до 3-х лет (информацию о наличии детской кроватки необходимо уточнять во время бронирования);
- утюг и гладильная доска;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- информацию о расписании самолетов и поездов;
- помощь в подборе туристических гидов.

3.14. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая оказанные дополнительные услуги, в том числе городские, междугородные и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера администратору. В случае если Гость не воспользовался предоплаченными дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат предоплаты.

3.15. Возврат денежных средств:

Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить копию документа, на основании которого он был зарегистрирован в Отеле.

Возврат денежных средств, оплаченных банковской картой, производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно, при предъявлении им удостоверяющего личность документа и банковской карты.

Возврат производится на основании п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы директора в рабочие дни с 10:00 часов до 18:00 часов.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчётный счет, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить копию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х банковских дней по указанным Гостем реквизитам.

Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченные Гостем через Заказчика, Гость должен обратиться к Заказчику, принявшему оплату.

4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ.

4.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

4.1.1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;

4.1.2. Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;

4.1.3. Инвалиды первой, второй и третьей групп, а также лица, сопровождающие их;

4.1.4. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.

5.1. Гости обязаны соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания.

5.2. Проживающие в Отеле Гости обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию. Гость в соответствии с законодательством РФ возмещает полный ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за иные совершаемые нарушения. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества. В случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость обязан возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

5.3. Гости обязаны соблюдать чистоту и порядок.

5.4. Гости обязаны соблюдать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов.

5.5. Гости обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара. В случае возгорания в номере незамедлительно сообщить об этом любому сотруднику Отеля.

5.6. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить занимаемый номер и произвести оплату всех дополнительных услуг, которыми он воспользовался, в полном объеме.

5.7. Перед тем, как покинуть номер, Гость обязан убедиться, что окна и двери его тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет.

5.8. В целях обеспечения безопасности проживающих в Отеле регламентирован пропуск их Гостей. Пропуск Гостей может быть осуществлен только на основании документа, удостоверяющего личность.

5.9. Гости, не зарегистрированные в Отеле, могут оставаться в номере только по просьбе проживающего и только с 8:00 до 23:00 часов. Если Посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, Гость обязан зарегистрировать Посетителей в Службе приема и размещения и произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем

обязанности по регистрации Посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за все негативные последствия (включая штрафы органов внутренних дел, миграционных и налоговых органов), связанные с отсутствием регистрации Посетителя в Отеле, в полном объеме несет Гость. Стоимость суточного проживания Посетителя включается в счёт Гостя.

5.10. При выезде из Отеля Потребитель обязан поставить в известность администратора Службы приема и размещения, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

6. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

6.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку Гостя.

6.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами.

6.4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50×50 см. должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, токсичные материалы, наркотические вещества. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.

6.5. Находясь на территории Отеля, иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие.

6.6. Использовать не входящие в перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеоманитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электромашины, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация Отеля оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда Гостя из Отеля.

6.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля. Самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом Отеле в случае его неисправности.

6.8. Курить в номере, в помещениях и на территории Отеля в соответствии с пп. 5 п. 1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15 - ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»; неустойка (штраф) в размере 20 000 рублей взимается по обоснованному требованию администрации Отеля.

6.9. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

6.10. 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.

6.11. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля, не предназначенных для этого (лобби, холлы этажей).

6.12. Находиться на территории Отеля в наркотическом, токсическом и алкогольном опьянении.

6.13. Нарушать права других постояльцев Отеля путем угроз, выражения нецензурной брани, рукоприкладства.

6.14. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

6.15. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.), использовать открытый огонь.

6.16. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка размещения и проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

7.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, нести ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору.

7.2. Предоставлять полную информацию об услугах и дополнительных услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на стойке регистрации, Сайте Отеля и в Службе приема и размещения Отеля.

7.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которые находятся на стойке регистрации в Службе приема и размещения Отеля.

7.4. Требования и жалобы Гостей рассматриваются не позднее месяца со дня подачи.

7.5. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

7.6. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных».

7.7. Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).

7.8. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. Отель, в случае обнаружения забытых Гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в Анкете Гостя для извещения о находке.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

8.1. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.

8.2. В случае если Гость заявил об отказе от размещения после того, как фактически воспользовался номером (побывал в нем) или по истечению 30 минут после регистрации в отеле, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

8.3. В случае истечения срока проживания и при отсутствии Гостя в номере с 12:00 до 14:00, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и другие вещи администрация помещает на временное ответственное хранение в Службу приема и размещения.

8.4. Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, которые не были сданы на временное хранение Гостем. Отель не несет ответственность за пропажу денег и ценностей, не сданных в камеру хранения или в сейфовую ячейку, расположенную в номере Гостя.

8.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля через Службу приема

и размещения. В противном случае, Отель не несет ответственности за сохранность вещей.

8.6. Исполнитель оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) в целях обеспечения безопасности гостей и работников Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

8.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

8.8. Гость дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» путем подписания регистрационной карты гостя. Согласие дается гостем на смешанную обработку своих персональных данных (с применением и без применения средств автоматизации), для целей заключения с Отелем и/или с третьими лицами, в том числе (но, не ограничиваясь), договоров оказания гостиничных услуг, предоставления гостиничных и иных услуг, предоставления персональных данных гостя в органы миграционного учета в соответствии с законодательством, осуществления Отеля уставной деятельности, а также в случаях, установленных действующим законодательством.

Персональные данные, предоставленные гостем Отеля, включают в себя, в том числе (но, не ограничиваясь), фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации, паспортные данные гостя, а также все иные персональные данные, относящиеся к личности гостя, доступные либо известные в любой конкретный момент времени Отеля (далее - «Персональные данные»).

Настоящее согласие предоставляется Отелю на осуществление любых действий в отношении персональных данных гостя, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных данных, а также осуществление любых иных действий с Персональными данными гостя с учетом действующего законодательства.

Обработка Персональных данных осуществляется Отелем с применением следующих способов: хранение, запись на электронные и

бумажные носители, систематизация, передача с использованием сети общего пользования Интернет и на бумажных носителях третьим лицам.

Настоящее согласие дается на срок 10 (десять) лет. Отзыв настоящего согласия может быть произведен в письменной форме путем направления Гостем соответствующего письменного уведомления Отеля не менее чем за 1 (один) месяц до момента отзыва согласия.

8.9. Администрация отеля оставляет за собой право изменить присвоенный номер комнаты перед заездом Гостя, при условии, если будет предоставлен номер такой же категории или номер категории выше, который был забронирован ранее.

8.10. После заселения в номер, в течении одного часа Гость обязан заявить администратору Службы приема и размещения (стойка регистрации), об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера Отеля.

При отсутствии заявления и обнаружения администрацией при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества, Гость возмещает материальный ущерб Отелю в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа от возмещения ущерба, Отель вправе обратиться в органы Министерства внутренних дел в соответствии с действующим законодательством.

В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, 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).

8.11. В случае направления в Отель Гостей Заказчиком, ответственность за достоверность сведений, относящихся к настоящим Правилам, несет непосредственно Заказчик.

8.12. Настоящие Правила применяются в части, не противоречащей Правилам предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912. По всем вопросам, не урегулированным в настоящих Правилах, Исполнитель руководствуется законодательством Российской Федерации.