

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС
«ЕКАТЕРИНОДАР»**

ПРИКАЗ N 18

27 февраля 2026 г.

г. Краснодар

**« О введении в действие новой редакции Правил предоставления услуг в ООО
«ГК «Екатеринодар»**

В целях приведения локальных нормативных актов ООО «ГК «Екатеринодар» в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила предоставления услуг в ООО «ГК «Екатеринодар» в новой редакции и ввести в действие с 01 марта 2026 года.
2. Считать утратившей силу с 01 марта 2026 года прежнюю редакцию Правил предоставления услуг в ООО «ГК «Екатеринодар» от 01.01.2021 года.
3. Приказ довести до сведения всех исполнителей и заинтересованных лиц.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на заместителя генерального директора Корженевского В.А.

Генеральный директор
ООО «ГК «Екатеринодар»



Р.А. Текнеджян

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ
CROWNE PLAZA KRASNODAR- CENTRE
И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

I Общие положения:

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице Crowne Plaza Krasnodar-Centre - расположенной по адресу: г. Краснодар, ул. Красная 109 телефон (861) 268-52-00; Номер записи в едином реестре классификации объектов размещения С232024007361 --разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 27 ноября 2025г. N1912 и Законом РФ («О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.)Ч4 2300-1), регулирующие правоотношения между Исполнителем ООО «ГК» Екатеринбург» и Потребителями, и являются корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность ООО «ГК» Екатеринбург».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«Потребитель» (далее Гость) - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - ООО «ГК» Екатеринбург», предоставляющее Гостю гостиничные услуги;

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя;

«Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

«Заявка» - сообщение (электронное, на бумаге, скан-копия) по любым каналам коммуникации Гостиницы либо устный запрос по телефону Гостиницы от Заказчика, либо от Потребителя, с указанием деталей Бронирования: дат проживания, количества и категории номеров, количества Гостей, способа оплаты за услуги;

«Бронирование» - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или оборудованной площадки кемпинга для размещения на ней палатки или средства передвижения, приспособленного для проживания, на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Бронирование подтверждается как гарантированное в случае:

- если оплата за услуги Исполнителя поступила на счет Исполнителя до 12:00 час, в день заезда Гостя.

- если между Заказчиком и Исполнителем заключен договор, в соответствии с которым, оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг.

«Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором оплата за услуги Исполнителя производится в момент заезда Гостя. При этом Исполнитель обязан сохранить номер за Гостем до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

«Цена на номер» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.3. Настоящие Правила введены в действие Приказом №18 от 27.02.2026 года, и представлены для ознакомлений Потребителями в информационной стойке на ресепшн гостиницы. Подписывая Регистрационную карту (далее договор) при заселении в гостиницу, Потребитель подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется соблюдать их положения.

II Общие правила:

2.1. Исполнитель обеспечивает соответствие качества предоставляемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

2.1.2. Исполнитель при наличии в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

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

2.2. Исполнитель обязуется зарегистрировать Гостя при заезде. Регистрация осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации.

2.3. При заезде Гость должен предъявить сотруднику отдела приема и размещения, документы, удостоверяющие личность согласно постановлению Правительства РФ от 17.07.1995г. за N~713 «Об утверждении правил регистрации»:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста и документа, нотариально удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), в случае прибытия несовершеннолетних в Гостиницу для заселения не в сопровождении родителей; Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

г) паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) Российское национальное водительское удостоверение в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации.

е) паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документ, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

и) вид на жительство лица без гражданства

к) миграционную карту (для иностранных граждан).

2.3.1. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. 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 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 января 2007 N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.4 Исполнитель обязан при заезде оформить Регистрационную карту (далее Договор) в двух экземплярах, один из которых после подписания Гостем и Исполнителем, остается у Исполнителя, а второй экземпляр передается Гостю по его желанию. Договор содержит:

- 1) название Гостиницы;
- 2) наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации Исполнителя; ИНН; уникальный номер реестровой записи, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения
- 3) фамилию, имя, отчество (если имеется) Гостя;
- 4) номер и тип комнаты Гостя;
- 5) цена за сутки проживания в номере,
- 6) продолжительность проживания в Гостинице;
- 7) иные данные по усмотрению Исполнителя;
- 8) подпись Гостя, подпись Исполнителя в лице администратора Гостиницы

2.4.1. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

2.5. Расчетный час определен Исполнителем в следующем порядке: время заезда в Гостиницу: 14:00 часов (здесь и далее в Правилах указано местное время г. Краснодар), время выезда из Гостиницы: 12:00 часов.

2.6. В случае подтвержденного негарантированного бронирования Исполнитель обязан сохранить номер за Гостем до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. Затем номер поступает в открытую продажу. Исполнитель имеет право не принимать негарантированное бронирование.

2.7. В исключительных случаях, Исполнитель может предложить Гостю размещение, отличное от того, которое было заранее оговорено и подтверждено обеими сторонами, если предложенный вариант размещения будет аналогичен варианту размещения в соответствии с предварительно подтвержденным бронированием

2.8. Исполнитель может предложить Гостям, которые хотят продлить свое проживание в Гостинице, другой номер, вместо того, в котором они проживали, либо отказать в продлении проживания,

2.9. В случае полной заполненности номерного фонда Гостиницы, если Исполнитель заранее зарезервировал номер для следующего Гостя, а проживающий ранее Гость не освободил номер или отсутствует в Гостинице к расчетному часу, Исполнитель имеет право при участии комиссии из 3-х человек собрать вещи проживающего Гостя и поместить их на хранение в специально отведенное место, что даст возможность таким образом заселить в этот номер следующего Гостя.

2.10. Ресторан Гостиницы работает на завтраки с 07:00 до 11 :00. 5 дней в неделю и с 07:00 до 12:00 в выходные дни. Завтрак сервируется в формате «шведский стол». В случае проживания в Гостинице менее 20 человек Исполнитель оставляет за собой право изменить формат завтрака.

2.11. Завтраки для детей:

- до 7 лет включительно — бесплатно;
- от 7 лет до 12 включительно — половина стоимости;
- с 12 лет — оплата взимается в полном объеме;

2.12. Ресторан Гостиницы обслуживает Гостей 7 дней в неделю с 12:00 часов до 01:00 часов (последний заказ принимается до 00:30). Обслуживание в ресторане и баре Гостиницы осуществляется исключительно в рамках утвержденного Гостиницей меню. Предоставление блюд и меню по запросу Гостя (из продуктов Гостиницы, но не входящих в утвержденное меню), остается на усмотрение Исполнителя.

2.13. Бар Гостиницы работает 7 дней в неделю круглосуточно.

2.14. На время высокой загрузки Гостиницы, либо аренды зала ресторана под проводимые мероприятия, Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом информация об изменениях сообщается Гостям путем объявлений на стойке ресепшн и у входа в ресторан заблаговременно.

2.15. Исполнитель предлагает бесплатную услугу камеры хранения для багажа Гостей, проживающих в Гостинице. Услуга не предоставляется посетителям Гостиницы или иным лицам.

2.16. Уборка номеров в Гостинице производится после выезда каждого Гостя, а также на каждый четвертый день в период проживания Гостя. При желании Гость может попросить о дополнительной уборке номера, но не чаще одной уборки за сутки.

2.17. Исполнитель вправе отказать Гостю в поселении в Гостиницу без объяснения причин.

III Правила оплаты услуг гостиницы:

3.1. Оплата за проживание в Гостинице установлена посуточная и взимается за каждую ночь (сутки) в соответствии с расчетным часом 12:00 текущих суток по местному времени г. Краснодара. При проживании менее суток плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток, с целью гарантии заселения Гостя утром в дату заезда в Гостиницу, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- заезд с 00:00 и выезд до 12:00 расчетного часа этого же дня — оплата взимается за полные сутки;

- заезд с 00:00 до 12:00 и выезд до 12:00 следующих суток — оплата взимается за 2 суток;

- заезд с 06:00 до 12:00 и выезд до 12:00 следующего дня — оплата взимается за 1,5 суток;

В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - плата в размере 50% от стоимости проживания в сутки;

- от 6 часов до 00:00 часов после расчетного часа — плата за полные сутки;

3.2. При гарантированном бронировании, если Гость уведомляет Гостиницу об отказе от гарантированного бронирования до дня заезда, Гостиница возвращает гостю плату за услуги размещения в полном объеме. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда, с Гостя или заказчика взимается плата за простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированная бронь аннулируется.

3.3. Гости имеют право проживать в Гостинице только в рамках забронированного и обеспеченного оплатой периода. Если время отъезда Гостя не оговорено заранее, Гость обязан произвести полный расчет за номер и дополнительные услуги не позднее 12:00 часов в последний день своего пребывания в Гостинице и освободить номер.

3.4. Цены на номер включают: проживание в номере на одну ночь (сутки) одного или двух человек, пользование оборудованием номера: кровать, система климат-контроля, телевизор, WiFi интернет, сейф, в ванной душевая кабина, фен и диспенсерная косметика. Цены указываются в рублях и включают 22% НДС. Цены на номер могут быть изменены без предварительного уведомления. Стоимость номеров на желаемые даты проживания необходимо уточнить на сайте sr-krkd.ru или по телефону +7(861) 268-52-00. Цены на номер не включают завтрак.

Любые дополнительные услуги Гость обязан оплатить либо в кассе точки продажи (бар/ресторан), либо, при закрытии услуг на номер комнаты Гостя, в кассе на стойке ресепшн.

3.5. Гости обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить размещение по ценам, действительным на момент заезда в полном размере. Гарантия оплаты — в форме блокирования суммы на банковской карте Гости или внесения депозита наличными — за заявленный Гостем срок проживания должна быть предоставлена Гостем при заезде в Гостиницу в размере, покрывающим весь период проживания. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом сотруднику Отдела приема и размещения Гостиницы не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа — 12 часов по местному времени и прогарантировать оплату за продлеваемый период в момент подтверждения продления. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц, а в другом номере Гостиницы — только при наличии свободных мест. Решение Исполнитель о продлении или об отказе в продлении проживания является окончательным.

3.6. Гости обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить все предоставленные Гостиницей дополнительные платные услуги.

3.7. Счета за услуги выставляются в рублях РФ. Счета могут быть оплачены наличными рублями в кассу Гостиницы, либо действующей банковской картой. Банковские чеки в качестве оплаты не принимаются.

3.8. Исполнитель предоставляет бесплатное проживание для детей от 3 до 6 лет включительно в номере с родителями без предоставления дополнительного спального места.

3.9. Максимальное количество гостей, которое может разместиться в одном номере — 2 взрослых и 1 ребенок без предоставления дополнительного спального места.

3.10. Исполнитель предоставляет Гостю счет и фискальный чек ККМ.

3.11. Гость вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, возместив гостинице все предоставленные услуги и расходы, произведенные им до этого момента. Оформление возврата денежных средств осуществляется только

при наличии чека продажи и заявления. Возврат наличными осуществляется только при условии оплаты услуг гостем наличными денежными средствами. В случае, когда гость оплатил услуги по безналичному расчету или с помощью банковской карты, денежные средства будут возвращены гостю по безналичному расчету по заявлению в течении 3х банковских дней, возврат на банковскую карту будет проведен в течении 40 дней со дня оформления возврата.

IV Правила безопасности:

- 4.1. Исполнитель рекомендует Гостям хранить все ценные вещи в сейфе, установленном в номере.
- 4.2. Исполнитель рекомендует Гостям держать дверь номера закрытой на замок в случае отсутствия в номере.
- 4.3. Исполнитель не несет ответственность за оставленные в номере ценные вещи. К ценным вещам относится: электронная техника и телефоны, ювелирные украшения, документы, ключи, парфюмерия, зарядные устройства, телефонный и др. кабели, предметы одежды.
- 4.4. Гость обязан ознакомиться с памяткой по пожарной безопасности и планом эвакуации, размещенным в коридорах Гостиницы и на двери в каждом номере.
- 4.5. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостей в случае употребления ими некачественной пищевой продукции, приобретенной вне Гостиницы.
- 4.6. Для обеспечения безопасности детей, Гостям рекомендуется не оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.
- 4.7. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в общественных помещениях Гостиницы систем видео и аудио наблюдения.
- 4.8. При выходе из номера всегда необходимо выключить воду, закрыть окна и дверь.

V Гости имеют право:

- 5.1. Получить необходимую и достоверную информацию о предоставляемых Гостиницей услугах и их стоимости, режиме работы Гостиницы и реализуемых товарах.
- 5.2. Свободно перемещаться по гостевым зонам Гостиницы.
- 5.3. Принимать посетителей (не являющихся Гостями Гостиницы) в лобби, в баре и ресторане. Гость может провести своего посетителя в номер с разрешения, уполномоченного сотрудника Исполнителя. Все посещения в номере разрешены с 07.00 до 23.00. Посетитель может находиться в номере и с 23.00 до 07.00. В этом случае Гость вносит дополнительную плату за завтрак своего посетителя, а также заполняется необходимые регистрационные документы согласно постановлению Правительства РФ от 17.07.1995г. за N.°113 «Об утверждении правил регистрации».
- 5.4. Бесплатно пользоваться услугами WI-FI в номерах, баре, ресторане.
- 5.5. Обращаться с предложением по улучшения работы Гостиницы. Жалобы и/или предложения Гостей, подлежат обязательному рассмотрению руководством Исполнителя и/или соответствующих служб.

VI Обязанности Гостей:

- 6.1. Соблюдать тишину в ночное время с 23.00 часов до 07.00 часов, чтобы не беспокоить других Гостей
- 6.2. Возместить ущерб, в случае утраты, присвоения, или повреждения имущества Гостиницы, произошедших по их вине, по вине их посетителей.
- 6.3. Исключить возникновение, распространение инфекционных заболеваний при проживании в Гостинице. При возникновении инфекционного заболевания, а также при подозрении на него Гость обязан обратиться в медицинское учреждение для обследования, в дальнейшей госпитализации, изоляции, лечения.
- 6.4. Гости обязаны изучить положения Правил. В случае нарушения данных Правил, Гостиница оставляет за собой право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице до окончания забронированного периода.
- 6.5. Гости и обязаны сдать администратору ключ от номера при выезде.

VII Гостям запрещается:

- 7.1. Менять месторасположение мебели в номере, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения или установку любого дополнительного оборудования в номере без согласования с руководством Исполнителя.
- 7.2. Использовать личные электроприборы, кроме тех, которые служат для личной гигиены Гостя, например: бритва, фен, для сушки волос, зарядное устройство для мобильные телефонов, ноутбуков, др.

- 7.5. Передавать посетителям/посторонним лицам ключ от номера Гостиницы.
- 7.4. Вносить и использовать на территории Гостиницы газовые баллоны, электронагревательные приборы, воспламеняющиеся жидкости, оружие любого типа и прочие опасные предметы.
- 7.5. Стирать в номере одежду. При необходимости стирки Гость может воспользоваться услугами стирки, глажки, которые предоставляются Гостиницей.
- 7.6. Употреблять в ресторане и баре Гостиницы напитки и еду, которые были приобретены за пределами Гостиницы.
- 7.7. Курить на территории Гостиницы.
- 7.8. Проживать в Гостинице малолетним лицам (до 14 лет) без сопровождения родителей или других ответственных лиц.
- 7.19. Приносить в номера Гостиницы и употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим 18-ти летнего возраста.

VIII Перечень услуг, предоставляемых Гостю без дополнительной оплаты:

- 8.1 Исполнитель оказывает Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг.
- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - б) пользование медицинской аптечкой без предоставления лекарственных средств;
 - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, при ее получении;
 - г) побудка к определенному времени;
 - д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта пластиковой посуды (или только одноразовые стаканы) и пластиковых столовых приборов
 - е) поднос багажа;
 - ж) чистка обуви автоматом;
 - з) предоставление минеральной воды;
 - и) пользование тонометром
- 8.2. В случае заболевания Гостя или получения им травмы Исполнитель может предоставить поддержку в плане оказания услуги по вызову медицинской помощи, и/или в случае необходимости, организовать доставку Гостя в медицинское учреждение. В этом случае Гость самостоятельно оплачивает все расходы.

По всем дополнительным вопросам Гости могут обращаться на стойку приёма и размещения я по телефону 3333.