

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО «Гостиница «Новороссийск»  
В.Р. Стрижак  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.



## ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «НОВОРОССИЙСК»

### I. Общие положения

1. Настоящий порядок проживания в гостинице "Новороссийск" разработан в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", " Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации ", утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912
2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке проживания, означают:  
«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;  
«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;  
«Исполнитель» - АО «Гостиница «Новороссийск», оказывающее гостиничные услуги потребителям по возмездному договору.

### II. Порядок бронирования, оформления проживания и предоставления услуг

1. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
  - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
  - в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
  - г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
  - д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
2. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. II настоящего Порядка, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
3. Заселение в средство размещения 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 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 средство размещения (далее - согласие).

4. 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.

5. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста 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.

6. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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".

7. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".

8. При согласии потребителя с действующими правилами гостиницы, подписании им анкеты, согласия на обработку персональных данных и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным. При оформлении проживания в

гостинице исполнитель выдает квитанцию (счет за проживание), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

9. Бронирование мест осуществляется на основании двухстороннего договора, письменной индивидуальной или групповой заявки, а также заявки посредством почтовой, телефонной и иной связи.
10. В случае опоздания потребителя с него взимается оплата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.
11. При наличии свободных мест по желанию потребителя одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.
12. Оплата за проживание и оказание услуг в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, которые доводятся до сведения потребителя в виде прейскуранта на определенный исполнителем период.
13. Информация о действующих ценах на номера гостиницы публикуется на сайте гостиницы и размещается на стойке службы приема и размещения.
14. Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиницы принимается в наличной и безналичной форме.
15. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца. Для получения счета-фактуры потребителю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить порттье. Счет-фактура оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения и доверенности. Оплата за оказанные услуги и выдача счета-фактуры производится в будние дни с понедельника по четверг с 9.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 16.00 в бухгалтерии гостиницы (перерыв с 12.00 до 12.50).
16. Расчетный час — 12.00 часов текущих суток по московскому времени.
17. Время заезда-14.00 часов текущих суток по московскому времени
18. При размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00 часов) плата за проживание составляет 50% стоимости проживания за сутки.
19. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток) или продлить проживание, оплатив весь предполагаемый период проживания. Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер.
20. В случае задержки выезда потребителя оплата за проживание взимается в следующем порядке:
  - не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
  - от 6 до 12 часов после расчетного часа – оплата за половину суток;
  - от 12 до 24 часов после расчетного часа – оплата за полные сутки.При проживании менее суток (24 часа) от расчетного часа оплата взимается за сутки .
21. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места в номере оплата не взимается; при предоставлении детям основного места оплата взимается в соответствии с действующим прейскурантом.

По просьбе потребителя в номере может быть предоставлены следующие бесплатные услуги:

вызов скорой помощи; доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, пользование тонометром.

Предоставление дополнительного места осуществляется за плату согласно утвержденному прейскуранту

22. Оплата проживания ветеранов войны, инвалидов и лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы, производится со скидкой в размере 20% от стоимости основного места по утвержденному прейскуранту.
23. Временное проживание российских и иностранных граждан, независимо от места их регистрации, на срок свыше двух месяцев возможно с особого разрешения исполнителя.
24. Режим работы гостиницы — круглосуточный.  
Исполнитель гарантирует круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

### **III. Порядок проживания.**

1. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.
2. Потребитель обязан своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые гостиницей услуги.
3. Проживающие в гостинице обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества.
4. Потребитель обязан соблюдать тишину с 23.00 часов до 8.00 часов.
5. Перед тем, как покинуть номер, потребитель обязан убедиться, что окна и двери тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет, перекрыть водопроводные краны. Покидая гостиницу, ключ необходимо оставлять в службе размещения.
6. Потребителю запрещается в свое отсутствие оставлять в номере посторонних лиц, передавать ключ или карту гостя третьим лицам.
7. Содержать в номере животных, птиц и т.п. разрешается только после согласования с администрацией гостиницы. Услуга содержания платная. Хозяин животного обязан самостоятельно производить уборку за своим питомцем, использовать собственную посуду и предметы туалета.
8. Строго запрещается хранить в номере громоздкие вещи, ядовитые, взрывчатые и пожароопасные вещества.
9. Строго запрещается, находясь на территории гостиницы, иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие.

10. Категорически запрещается использовать не входящие в перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеоманитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация гостиницы оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда гостя из гостиницы.
11. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
12. В целях обеспечения безопасности проживающих в гостинице регламентирован пропуск гостей. По просьбе проживающего работником службы контроля гость регистрируется в Журнале гостей на основании документа, удостоверяющего личность.
13. Посторонние лица, зарегистрированные в Журнале гостей на основании документа, удостоверяющего личность, могут находиться в номерах по просьбам проживающих только в период с 8:00 до 23:00 часов. После 23 часов гости обязаны оформить свое пребывание в гостинице – зарегистрироваться в службе размещения согласно действующим правилам. В случае отказа от регистрации гости обязаны покинуть гостиницу.
14. Исполнитель не несет ответственность за пропажу денег и ценностей, не сданных в камеру хранения.
15. Забытые клиентом вещи оформляются по акту и сдаются в камеру хранения гостиницы. Срок хранения забытых вещей - шесть месяцев. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, трусы и т.п.) регистрируются в журнале и хранятся в течение семи дней в том случае, если они обнаружены в чистом виде. Срок хранения забытых продуктов – три дня; данное правило распространяется только на продукты в нераспечатанной упаковке.
16. При выезде из гостиницы потребитель обязан поставить в известность портье службы размещения, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.
17. Книга отзывов и предложений находится у портье в службе размещения и выдается по первой просьбе потребителей (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).
18. Исполнитель оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) в целях обеспечения безопасности гостей и работников гостиницы «Новороссийск».
19. Курение на всей территории гостиницы и в номерах строго запрещено.

**СОГЛАСОВАНО:**

Корпоративный юристконсульт



Ю.А. Бурдаков