



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора  
ООО «Каравелла»

М.В. Чопурян  
«\*\*» \_\_\_\_\_ 2026г.

## **Внутренние правила приема и проживания в гостинице «Каравелла»**

Внутренние правила проживания (далее – Правила) ООО «Каравелла» (далее – Исполнитель) составлены на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации». Внутренние правила не противоречат указанному документу, а регламентируют ряд специфических норм проживания в гостинице «Каравелла».

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Гостиница предоставляет Гостям номера для временного проживания (далее – номера).
- 1.2. В каждом номере имеется телевизор, мини-бар, кондиционер, телефон, фен, интернет (wi-fi).
- 1.3. Подключение к wi-fi сопровождается идентификацией оператором связи пользователей и используемого ими (оконечного) оборудования.
- 1.4. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
- 1.5. Информация о применении тарифов на услуги, оказываемые при размещении в номерах гостиницы, опубликована на сайте [www.karavella-hotel.ru](http://www.karavella-hotel.ru) и размещена на стойке приема и размещения.

### **2. Порядок оформления проживания в гостинице.**

- 2.1. При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность, согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации». Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 №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", Гость подписывает анкету установленного образца и согласие на обработку своих персональных данных.
- 2.2. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников / сопровождающего лица (лиц), а также документа, удостоверяющего

полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Документом, удостоверяющим полномочия сопровождающего лица несовершеннолетних граждан, не достигших 14 – летнего возраста, является согласие одного из родителей на заселение в средство размещения. Проживание граждан, не достигших 14-летнего возраста возможно только в одном номере с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками/ сопровождающим лицом (лицами).

Регистрация в гостинице несовершеннолетнего лица в возрасте от 14-ти до 18-ти лет - с письменного согласия своих законных представителей.

2.3. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних, указанных в п. 2.2. настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна и иных), действующего на основании доверенности / согласия.

2.4. При несоблюдении условий п. 2.2. и п. 2.3. настоящих правил, поселение в Гостинице несовершеннолетних не допускается.

2.5. Иностраный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий личность, миграционную карту, при необходимости визу (Федеральный закон Российской Федерации от 18 июля 2006 г. N109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»), подписывает анкету установленного образца и согласие на обработку своих персональных данных.

2.6. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения, физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца. Оплата производится в рублях РФ.

2.7. После надлежащего оформления и предоставления документов, необходимых для поселения в гостинице, Гость рассчитывается за свое проживание. Далее Гостю выдается документ об оплате за проживание, карта гостя и электронный ключ.

2.8. По окончании оплаченного периода проживания Гостю необходимо освободить номер до расчетного времени выезда (12:00). Продление проживания производится при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер.

2.9. Категория лиц, имеющих право на получение льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законодательством РФ, иными нормативными актами, обслуживаются вне очереди.

2.10. За проживание детей в возрасте до 3 лет включительно (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления ребенку отдельного места, плата не взимается.

2.11. В гостинице имеется услуга «Завтрак с собой». Гости могут заказать такую услугу с 07:00 до 21:00. Ознакомиться с утверждённым ассортиментным перечнем сухого пайка можно на стойке приема и размещения.

2.12. Расчетное время заезда 14:00. Расчетное время выезда 12:00.

2.13. Размещение автотранспорта клиентов возможно на парковке. Гостю необходимо заполнить регистрационный бланк АВТОСТОЯНКИ. Администратор гостиницы должен указать государственный номер автотранспорта Гостя на карте гостя.

2.14. Вход в гостиницу осуществляется по карте гостя или по электронному ключу.

2.15. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видео наблюдения.

### **3. Порядок бронирования и резервирования номеров в гостинице и оплата проживания.**

3.1. Администрация гостиницы при наличии свободных мест принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц по электронной почте или по телефону. Для оформления заявки на бронирование Гостю необходимо сообщить сроки проживания, желаемую категорию номера, форму оплаты, фамилию и имя Гостя, а так же контактный номер телефона и планируемое время заезда и выезда.

3.2. При бронировании, размещении и заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остается за администрацией гостиницы.

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления о подтверждении брони с помощью электронного сообщения, телефонного звонка или факса, содержащего сведения о номере бронирования, наименовании исполнителя, фамилии и имени Гостя, категорию и цену заказанного номера, сроки проживания и условия бронирования.

3.4. Гарантированное бронирование номера (с обязательной предварительной 100% оплатой всего срока проживания) сохраняется за Гостем до расчетного времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется. Гарантированное бронирование оформляется как минимум за один рабочий день до запланированного дня заезда.

3.5. В случае негарантированного бронирования Администратор гостиницы обязан до 14:00 в день заезда связаться с Гостем по указанному номеру телефона в заявке и уточнить время заезда. В случае невозможности связаться с Гостем, бронирование номера сохраняется до расчетного времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.6. Условия бронирования номеров для отдельных гостей или туристических групп, прибывающих на основании заключенных договоров между гостиницей и туристическими фирмами, оговариваются в этих договорах. Если такие условия в договоре не оговорены, бронирование осуществляется на общих основаниях.

3.7. Вне зависимости от фактического времени заезда Гостя расчетное время выезда составляет 12:00.

3.8. В гостинице установлена изначальная минимальная расчетная сумма для оплаты гостиничных услуг за проживание – не менее стоимости одних суток, согласно расчетному времени заезда с 14:00 (по Московскому времени) и расчетному времени выезда до 12:00 (по Московскому времени).

3.9. При заезде Гостя с 00:00 до 14:00 оплата за ранний заезд при наличии свободных номеров взимается в следующем порядке:

- при заезде с 00:00 до 01:59 – оплата за одни сутки;
- при заезде с 02:00 до 11:59 – оплата за половину суток;
- при заезде с 12:00 до 13:59 – оплата не взимается.

3.10. Плата за стоимость позднего выезда при наличии свободных номеров взимается в следующем порядке:

- при выезде с 12:01 до 18:00 – почасовая оплата;
- при выезде с 18:01 до 23:59 – оплата за половину суток;
- при выезде после 00:00 часов – оплата за одни сутки.

3.11. Условия раннего заезда и позднего выезда оплачиваются согласно выбранного тарифа, если такое предусмотрено тарифным пакетом, с учетом стоимости питания (завтрак, обед, ужин).

#### **4. Права и обязанности гостей, проживающих в гостинице.**

4.1. Гости, проживающие в гостинице, имеют право:

- на получение достоверной и своевременной информации о предоставляемых гостиничных услугах;
- на получение дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;

4.2. Гости, проживающие в гостинице, обязаны:

- соблюдать установленные правила приема и проживания в гостинице;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги;
- соблюдать правила сохранности личных вещей (поместить ценные вещи, документы и деньги в депозитную ячейку сейфа, находящегося на стойке приема и размещения; уходя из номера закрывать окна, двери). Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, возместить убытки в случае утери или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством;
- в ночное время зарегистрировать у администратора посторонних лиц (не оформленных как «гости» в порядке, предусмотренном п. 2 настоящих Правил) с документом, удостоверяющим их личность и произвести оплату в случае использования койко-места. В понимании настоящих правил, ночное время устанавливается с 23:59 до 8:00;
- при выезде рассчитаться за пользование дополнительными услугами и сдать администратору ключ;
- сообщить марку и государственный номер автотранспорта в случае, если автотранспорт будет размещен на парковке, заполнить регистрационный бланк АВТОСТОЯНКИ.

#### 4.3. Запрещается:

- заносить и хранить в номерах жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья проживающих и сохранности имущества;
- оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключ от номера без предупреждения администрации гостиницы;
- приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;
- выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;
- использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;
- проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.).
- запрещена фото-, видеосъемка, а также проведение пресс-конференции на территории гостиницы без согласования с администрацией.

4.4. Гости, проживающие в гостинице, несут ответственность за приглашенных в номер гостей и соблюдение ими данных правил.

4.5. Проживание с животными НЕ допускается.

4.6. Гости, проживающие в гостинице, должны соблюдать правила, установленные в гостинице:

а) соблюдать тишину в номере и гостинице после 23:00.

б) не доставлять неудобства действиями или поведением другим Гостям, проживающим в гостинице.

4.7. Запрещается курение в гостинице согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе.

## **5. Обязанности и права Гостиницы.**

5.1. Гостиница обязана:

- обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в гостинице, в соответствии с присвоенной категорией;
- в обязательном порядке информировать Гостей, поселяющихся в гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, их стоимости и порядке оплаты;
- гостиница освобождается от ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей постояльца, при условии, если они не были приняты гостиницей на хранение в предоставленную ему депозитную ячейку сейфа. (Гражданский кодекс РФ статья 925).

5.2. Гостиница оставляет за собой право:

- на возмещение материального ущерба, причиненного проживающими в связи с утерей или повреждением имущества гостиницы (Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ от 27.11.2025 № 1912);
- на расторжение договора с проживающими в случае их отказа от оплаты за предъявленные услуги или нарушения ими внутренних правил гостиницы;
- гостиница оставляет за собой право отказать в поселении при отсутствии свободных мест, при несоблюдении настоящих правил проживания, при несвоевременной оплате проживания, при сознательной порче имущества;
- 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;
- при отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6-ти часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в камеру хранения или полицию. В случае наступления условий, указанных в настоящем пункте, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;
- срок хранения забытых вещей в гостинице составляет 6 месяцев со дня составления акта.

## **6. Обеспечение конфиденциальности информации.**

6.1. Гость, при подписании «Согласия гражданина на обработку своих персональных данных» установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).

6.2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Гостя заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Гостя.

6.3. По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.

## **7. Заключительные положения.**

7.1. Исполнитель гарантирует, что имеет легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие ему оказывать гостиничные услуги, в том числе конференц - услуги, а также привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг (экскурсионные услуги, трансфер и прочее).

7.2. В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Исполнитель руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.