

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Отель «Звёздный»

_____ М. А. Веретенников
«31» августа 2026 г.

Приложение к приказу
АО «Отель «Звездный»
от «31» августа 2026 г. № 46

Правила проживания в АО «Отель «Звездный»
(ОФЕРТА)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 года № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года № 447 «Об утверждении Требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года № 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», Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» другими законодательными актами, действующими на территории Российской Федерации и Краснодарского края, и регулируют отношения между потребителями (далее – Гость), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля «Звездный» исключительно для личных, семейных, и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте отеля «Звездный» www.zvezdny.biz

Настоящие правила также представляют собой официальное, публичное и безотзывное предложение АО «Отель «Звездный» заключить договор на оказание гостиничных услуг с Гостем на условиях настоящей публичной оферты.

Публичная оферта заключается в особом порядке: путем акцепта настоящих Правил, т.е. полным и безоговорочным ответом лица о его принятии (ст.438 ГК РФ). В соответствии с п.3 ст.438 Гражданского кодекса Российской Федерации принятие содержащихся в настоящем Договоре публичной оферты существенных условий равносильно заключению договора на оказание гостиничных услуг. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 и является равносильным договору, подписанному сторонами.

АО «Отель «Звездный» (далее – Отель) – юридическое лицо, зарегистрированное на территории Российской Федерации и подчиняющееся законам Российской Федерации.

Отель «Звездный» расположен по адресу: 354065, Краснодарский край, г.о. город-курорт Сочи, г. Сочи, ул. Гагарина, д. 5.

ОГРН: 1022302919429; ИНН: 2320022367; КПП: 232001001

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии Отелю «Звездный» присвоена **категория четыре звезды**.

Реестровый номер в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: С232024013558 (ссылка на запись: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/9846d972-c609-11ef-92da-83f331a819df/about-resort)

АО «Отель «Звездный» предоставляет услуги временного проживания в номерах, питание и прочие дополнительные и сопутствующие услуги, в соответствии с перечнем услуг, входящих в стоимость номера, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату и прейскурантам.

Часы работы всех подразделений Отеля, а также расчетный час и гарантированное время заселения указаны в соответствии с Московским временем.

Режим работы Отеля - круглосуточный, круглогодичный.

Единый расчетный час (время выезда) – 12:00 по Московскому времени.

Время поселения (время заезда) - 15:00 по Московскому времени.

Оплата производится наличными средствами в рублях, по кредитным картам VISA, MasterCard и МИР, в том числе с возможностью оплаты путем перевода цифровых рублей, или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля.

1. Порядок бронирования

Бронирование номеров осуществляется через официальный сайт Отеля https://zvezdny.biz/, по телефону 8 (800) 770-04-14 - бесплатная линия и адресу электронной почты службы бронирования Отеля booking@zvezdny.net, а также через официальных представителей Отеля (туроператоров).

Услуга по бронированию гостиничного номера является бесплатной.

Бронирование номера производится по предварительному запросу Гостя и считается подтвержденной с момента поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Отеля. Согласно условиям бронирования, для подтверждения брони необходимо внести предоплату в размере стоимости первых суток проживания.

Отель вправе отказать в заключении договора на предоставление гостиничных услуг, если на указанные в запросе даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям запроса.

Своевременным уведомлением об отказе от бронирования (отказ от договора) является аннулирование бронирования Гостем (потребителем), полученный **до дня заезда (т.е. не позднее 23:59 часов дня, предшествующего дате заезда)**. Отказ от бронирования (отказ от договора) возможен только путем направления письменного обращения в адрес Отеля. Если Гость (потребитель) своевременно уведомляет об отказе от договора, Отель возвращает Гостю (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Гостя (потребителя) Отель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, если Гость (потребитель) не воспользовался забронированной услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, опоздания Гостя (потребителя) или несвоевременного уведомления об отказе от договора (отмены бронирования в день

запланированного заезда (после 00:00 часов указанной даты)) Отель удерживает стоимость первых суток проживания.

Если Гость не заехал в течение первых суток (отсутствие Гостя до Времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда), бронирование аннулируется автоматически без дополнительного уведомления. Повторное размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

При заявке на бронирование через специалистов отдела бронирования, а также администраторов отдела приема и размещения, Гость, желающий прибыть в Отель на личном транспортном средстве, должен предоставить информацию о государственном номере транспортного средства — буквенно-цифровой идентификатор, для внесения в парковочную систему Отеля.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем.

При бронировании/размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за отделом приёма и размещения Отеля.

2. Порядок заселения

Допуск Гостей на территорию Отеля, прибывших на личных транспортных средствах к заселению, осуществляется только через КПП №1. Гость обязан предоставить автомобиль к осмотру. В случае регистрации транспортного средства в базе парковочной системы Отеля, Гость беспрепятственно проезжает на территорию. В случае отсутствия данных о транспортном средстве в парковочной системе, Гостю необходимо нажать кнопку на въездном терминале и взять парковочный билет/талон для предъявления его на стойке приема и размещения, который будет в последующем обнулен администратором стойки приема и размещения. Парковка на территории Отеля личных транспортных средств Гостей, входит в стоимость проживания. Отель не несет ответственность за сохранность транспортных средств или иного имущества, размещенного на территории парковки, в том числе оставленного в транспортных средствах. Допуск автотранспорта Гостей на территорию Отеля для посадки/высадки пассажиров, загрузки/выгрузки багажа, проводится только через КПП №1, при этом лимит бесплатной парковки автотранспорта составляет до 20 минут. При превышении указанного времени нахождения на парковке плата за парковку проводится в соответствии с утвержденными тарифами.

Выезд транспортных средств с территории Отеля осуществляется через КПП №2 (улица Гагарина).

Оказание гостиничных услуг и заселение в номер Отеля физических лиц осуществляется только при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и предоставлении ими оригиналов документов, удостоверяющих личность, и при согласии Гостя с настоящими правилами проживания в Отеле «Звездный».

Документами, удостоверяющими личность и необходимыми для осуществления регистрационного учета в Отеле Гостя (потребителя), согласно Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, являются:

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

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

в) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

д) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

е) документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации (в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время);

ж) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

з) документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

и) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

к) вид на жительство лица без гражданства;

л) временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;

м) водительское удостоверение.

Служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета по месту пребывания.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, оказание гостиничных услуг гражданам Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения или предоставлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

В случае использования Отелем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в Отель также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае получения Отелем из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных Гостя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации Гостя либо при условии представления таким Гостем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Несовершеннолетние граждане Российской Федерации, не достигшие 14-летнего возраста, а также несовершеннолетние граждане Российской Федерации, достигшие 14-летнего возраста и не получившие паспорт гражданина Российской Федерации, размещаются в Отеле на основании свидетельства о рождении указанных несовершеннолетних граждан или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена

информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия родителей (законных представителей) (одного из них) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Отель (далее – Согласие).

В случае использования Отелем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение в Отель осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина.

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии предоставления письменного согласия родителей (законных представителей) (одного из них).

В случае использования исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

Заселение иностранных граждан осуществляется на основании предъявления действующего паспорта иностранного гражданина, миграционной карты, визы (для визовых стран). Дата окончания действия визы должна быть больше даты выезда. Если со дня пересечения границы РФ прошло более 7 дней, то иностранный гражданин обязан при себе иметь отрывную часть бланка «Уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица

без гражданства в место пребывания», заполненную в предыдущем месте пребывания на весь период с момента пересечения границы РФ. В случае, если перечисленных документов при себе иностранный гражданин не имеет, то Отель вправе отказать ему в заселении.

При заселении в Отель иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

При заселении в Отель Гость подписывает регистрационную карту, согласие на обработку персональных данных, тем самым принимая настоящий Порядок проживания, Правила пожарной безопасности, Правила посещения открытого бассейна, Правила внутреннего распорядка фитнес-клуба «Orange Fitness», общепринятые правила поведения. В случае нарушения данных правил, администрация Отеля имеет право отказать Гостю в обслуживании.

В соответствии с частью 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Отель обязуется использовать все личные данные Гостей, указываемые ими в процессе оформления, исключительно для предоставления им гостиничных услуг.

Администрация Отеля вправе приостановить заселение Гостя в случае, если выявлено несоответствие данных Гостей по бронированию с фактическими данными, до внесения корректных данных.

Администрация Отеля вправе приостановить и отказать в заселении Гостя в случае, если выявлено, что он находится в Реестре контролируемых иностранных лиц (далее – Реестр). В данный Реестр внесены иностранные лица, нарушавшие миграционное законодательство Российской Федерации. Указанное ограничение действует в связи со следующим: За оказание иностранному гражданину, включенному в Реестр, услуг, предоставление которых запрещается (ограничивается) в соответствии с законодательством Российской Федерации, предусмотрена административная ответственность для Гостиницы в соответствии с ч. 3 ст. 18.9 КоАП РФ.

Номера в Отеле предоставляются при условии оплаты полной стоимости за услуги проживания и иные заказанные услуги за весь период пребывания заранее или при заселении. Плата за проживание взимается согласно действующему прайс-листу.

Сутками проживания считается период до 12:00 следующего дня вне зависимости от времени заезда в Отель. При проживании менее суток (24 часов) оплата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Отеле плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере 50% от действующего тарифа на соответствующий номер, если период от времени заселения до Времени заезда составляет от 1 часа до 12 часов (завтрак не включен).

Если период от времени заселения до Времени заезда составляет более 12 часов, то оплата составляет 100% от стоимости суток (завтрак включен).

Ранний заезд возможен только при наличии свободных от брони номеров, не может быть заранее забронирован или гарантирован и предоставляется дополнительно к имеющемуся у Гостя бронированию.

Размещение на дополнительном месте в номере производится в следующем порядке:

• дети до наступления 5 лет размещаются без оплаты на имеющихся кроватях с родителями; для детей до 3 лет детская кроватка предоставляется по запросу бесплатно;

• дети с 5 лет размещаются в номере со взрослыми на дополнительном месте согласно действующему прайс-листу.

В стоимость номеров включены: Wi-Fi, проживание, питание (согласно забронированному тарифу), доступ в клуб фитнес - клуб «Orange Fitness» с тренажерным залом, спортивным бассейном, хамамом (по будням с 7:00 до 23:00, по выходным с 9:00 до 23:00), автостоянка, пользование открытым бассейном и пляжным комплексом (в период их работы).

При заселении Гость получает электронный ключ от номера, карту Гостя, а также билет (купон) на имя Гостя и карту на полотенце, выдаваемые в период работы открытого бассейна и пляжного комплекса на стойке приема и размещения.

3. Порядок проживания

Вход в отель осуществляется при предъявлении карты Гостя.

Въезд на территорию Отеля, в том числе на личном автомобиле осуществляется через автоматическую парковочную систему на КПП № 1. Выезд с территории Отеля осуществляется через КПП № 2 (ул. Гагарина).

Скорость движения автотранспорта Гостей на территории Отеля не должна превышать 5 км/ч. Водители транспортных средств, во всех случаях, обязаны уступать дорогу пешеходам, движущимся по проезжей части. Парковаться можно только в пределах и на местах, обозначенных дорожной разметкой. За пределы дорожной разметки парковочных мест парковка запрещена.

Запрещается передавать третьим лицам свой электронный ключ от номера и карту Гостя.

Разрешается посещение проживающих Гостей приглашенными ими лицами ежедневно в период времени с 08:00 часов до 23:00 по местному времени. Для допуска посетителей на территорию Отеля, Гость, в чьих интересах осуществляется допуск, встречает посетителя на с документами, удостоверяющими личность. Гость несет полную ответственность за действия посетителей. Все посетители в обязательном порядке должны быть зарегистрированы на КПП №3 в «Журнале учета посетителей» предоставив документы, удостоверяющие личность. Допуск на территорию посетителей осуществляется до 22:30 часов.

Посетители, находящиеся в номере после 23:00 часов, регистрируются как дополнительные Гости, и их пребывание в Отеле оплачивается в соответствии с условиями бронирования на стойке приема и размещения по стоимости открытого тарифа на актуальную дату.

В случае объявления на территории Краснодарского края режима повышенной готовности, карантина, чрезвычайного положения либо иного специального режима, администрация Отеля вправе не допускать на территорию посетителей.

В целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 23:00 часов до 07:00 часов запрещается включать аудио и видеотехнику на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий отдыху других Гостей Отеля.

В день заезда завтрак не предоставляется, только за дополнительную плату.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за дополнительную плату.

Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- wi-fi;

- вызов такси, скорой помощи, других специальных служб;
- пользование аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- предоставление гостевых принадлежностей;
- багажная комната;
- гладильная доска и утюг на 4,5 этаже, в каждом крыле Отеля.

Проживание с домашними животными в Отеле, распространяется на размещение в категории Апартаменты двухуровневые без балкона, при соблюдении правил проживания с животными (при наличии ветеринарного паспорта животного), а также за дополнительную плату в размере 2 500 (две тысячи пятьсот) рублей за сутки проживания.

Уборка номеров в Отеле осуществляется по утвержденным стандартам. Уборка не может быть произведена, если на двери номера вывешена табличка «Не беспокоить».

За дополнительную плату Гость может воспользоваться услугой прачечной. Вещи Гостя могут быть сданы в стирку или глаженье. Для этого Гостю необходимо заполнить бланк стирки/глажки, оставив вещи и заполненный бланк в специальном пакете на видном месте и сообщить на стойку приема и размещения по тел. 111.

В целях обеспечения безопасности предоставляемых услуг, Гостю рекомендуется поставить в известность администрацию Отеля о своем состоянии здоровья, заболеваний, в том числе аллергии и др., сведения о своем самочувствии. Сотрудники Отеля имеют право отказать Гостю в предоставлении платных или бесплатных услуг, в случае наличия противопоказаний к таковым. Отель не несет ответственность за здоровье Гостя при оказании услуг в случае не предоставления Гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

Гость обязан соблюдать противопожарные и санитарные нормы и правила, чистоту, общепринятые правила поведения в общественных местах, а также правила пользования крытым спортивным бассейном, открытым бассейном и пляжным комплексом в период их работы.

Дети до 18 лет могут находиться в таких местах как: крытый спортивный бассейн, открытый бассейн, рестораны и бары на территории Отеля, балконы номерного фонда, а также на пляже только под присмотром родителей или сопровождающих лиц. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими. При совместном плавании родителей с детьми, ответственность за безопасность детей несут родители. Запрещается оставлять детей без присмотра.

В Отеле запрещается:

- хранить в номере и на балконе, коридоре и холле громоздкие вещи, в том числе велосипеды, самокаты, кроме того запрещается хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- пользоваться в номерах любыми нагревательными приборами (плитки, кофейники, утюги, кипятильники и др.), кроме специально установленных;
- переставлять и передвигать мебель в номерах и общественных зонах;
- нарушать покой других Гостей;
- передавать ключ от номера и карту гостя третьим лицам;
- перелезать через балконные и другие ограждения, используемые в Отеле;

- создавать шум;
- открыто носить любые виды оружия;
- приносить и хранить на территории Отеля любые виды холодного и огнестрельного оружия, незаконно приобретенные и хранимые без разрешений, выданных уполномоченными государственными органами Российской Федерации (в соответствии со ст. 21 Федерального закона от 13.12.1996 г. №150–ФЗ «Об оружии», а также статьями 20.1 и 20.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях);
- распивать спиртные напитки и употреблять пищу в общественных местах и помещениях;
- нецензурно выражаться в общественных зонах Отеля;
- хранить или употреблять наркотические средства;
- демонтировать или каким-либо образом закрывать пожарные датчики;
- проводить на территории Отеля собрания, акции, митинги, спортивные мероприятия без письменного согласования с руководством Отеля;
- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля;
- умышленно загрязнять территорию Отеля;
- выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор;
- вывешивать на балконах различные информационные баннеры, флаги и другую атрибутику;
- осуществлять запуск в воздушном пространстве над территорией Российской Федерации беспилотников, дронов и коптеров.

Администрация Отеля в праве произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого номера, в случае необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью Гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из номера в следующих случаях:

– нарушение настоящих Правил;

– несвоевременной оплате за проживание и (или) предоставленные дополнительные услуги;

– проявление в отношении персонала и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью, жизни и/или имуществу, а также посягающие на честь и достоинство других людей.

В ситуации если Гость нарушает настоящие Правила проживания или создаёт условия, ухудшающие и/или препятствующие отдыху других Гостей, администрация Отеля оставляет за собой право вызвать наряд полиции для составления протокола об административном правонарушении и принять решение о выселении нарушителя.

В случае возникновения рекламаций со стороны Гостя, администрация Отеля принимает все возможные меры для их урегулирования. Все спорные вопросы между Гостем и Отелем, решаются путем переговоров, а в случае не достижения согласия в порядке, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Для обеспечения безопасности и сохранности имущества необходимо:

- запирать дверь гостиничного номера; находясь в номере, запирать дверь изнутри;
- не приглашать в номер малознакомых людей; не оставлять посетителей одних в номере, не оставлять ценные вещи на видных участках (поверхностях);
- следить за сохранностью ключ-карты, не передавать ее посторонним лицам;
- при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы.

Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).

Администрация не несет ответственности за ценные вещи Гостей, оставленные в номере, в багажной комнате или в других помещениях Отеля.

Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, пересчета имущества, также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также других случаев, предусмотренных администрацией Отеля.

На основании ст. 12 Федерального Закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» **запрещается** курение табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов, устройств Iqos, любых электронных устройств для курения (парения) во всех помещениях и на всей территории Отеля, за исключением специально установленного места. Зона курения находится с левой стороны от главного входа в Отель, путь к которой обозначен соответствующей навигацией. Запрещается курение кальяна на всей территории Отеля. Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на территории Отеля, влечет наложение административного штрафа на основании ст. 6.24 КоАП РФ. В случае нарушения указанного запрета, Гость соглашается компенсировать Отелю расходы необходимые для проведения определенного ряда специальных мероприятий, на очистку номера и воздуха от запаха табачного дыма, оплата за осуществление которых составляет 5 000 (пять тысяч) рублей.

Перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, книгу отзывов и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг Отеля, а также по всем возникающим вопросам Гости могут обратиться на стойку службы приема и размещения или позвонить по внутреннему телефону: 111 круглосуточно.

Гость информирован и согласен с тем, что в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» в Отеле ведётся видеонаблюдение. Система видеонаблюдения оборудована средствами записи звука. Исполнитель вправе использовать материалы видеонаблюдения в качестве доказательств при производстве по гражданским, административным, уголовным и любым иным делам, а также при письменном запросе правоохранительных органов.

4. Порядок выезда

По истечении согласованного срока размещения Гость обязан освободить номер. При желании продлить срок размещения, необходимо обратиться на стойку приема и размещения Отеля.

Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц. Услуга позднего выезда (после 12:00 часов по Московскому времени дня выезда) предоставляется только на усмотрение администрации Отеля и при наличии свободных чистых номеров соответствующей категории, при отсутствии уже существующих бронирований на данные номера в пользу третьих лиц, за дополнительную плату.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа (продление номера менее чем на сутки) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 23:59 часов (поздний выезд), взымается 50% от стоимости номера по актуальному на дату текущих суток открытого тарифа.
- При выезде Гостя после 24:00 часов (00:00 – 11:59 дня, следующего после дня выезда) взымается плата за полные сутки по актуальному на дату текущих суток открытого тарифа.

При досрочном выезде Гостя Исполнитель производит частичный возврат денежных средств Гостю за вычетом стоимости предоставленных Гостиничных услуг и фактически понесённых Исполнителем расходов. Выселение Гостя в последний день проживания ранее установленного времени выезда не является досрочным выездом и основанием для возврата денежных средств.

При досрочном выезде Гость пишет письменное заявление на имя Генерального директора АО «Отель» «Звездный». Указанное заявление рассматривается в течение 10 (десяти) календарных дней. Возврат осуществляется на реквизиты, указанные в заявлении Гостя.

Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

В случае истечения срока проживания Гостя, при его отсутствии более 6-ти часов с расчётного часа дня планируемого выезда, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Отеля вправе создать комиссию, произвести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания помещаются на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение, с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о перемещении его вещей при условии, что администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения и контактных данных.

В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, то найденные предметы регистрируются и хранятся в хозяйственной службе до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трех месяцев для обычных вещей и шести месяцев для ценных. Продукты питания и гигиенические принадлежности не подлежат хранению и утилизируется сразу. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет владелец.

При выезде из Отеля Гость должен подойти к стойке Службы приема и размещения и произвести окончательный расчет за свое проживание и дополнительные услуги наличными денежными средствами в рублях либо банковской картой.

Гость, в соответствии с законодательством Российской Федерации, возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля.

При выезде из Отеля Гость должен сдать карту Гостя, ключ-карту от номера и карту на полотенце, выдаваемую на период работы открытого бассейна и пляжного комплекса.

В случае утери ключ-карты Отель взимает штраф в размере 300 (триста) рублей. В случае утери карты на полотенце Отель взымает штраф в размере 200 (двести) рублей.

Приложения:

1. Правила приема и проживания Гостей с домашними животными на территории АО «Отель «Звездный»;
2. Перечень предметов и веществ, запрещенных для хранения на территории АО «Отель «Звездный»;
3. Форма Согласия на обработку персональных данных Гостя;
4. Форма Согласия на получения рекламной информации Гостю;
5. Форма акта о нарушении Правил проживания.

Приложение № 1
к Правилам проживания
в АО «Отель «Звездный» (Оферта)

Правила приема и проживания Гостей с домашними животными на территории АО «Отель «Звездный»

Настоящие Правила приема и проживания Гостей с домашними животными на территории (далее – Правила) АО «Отель «Звездный» (далее – Отель) определяет порядок оформления и заселения Гостей с домашними животными/питомцами, правила нахождения Гостей с животными на территории Отеля, требования к содержанию и уходу за животными, проживающими совместно с Гостем.

1. Согласно Правил проживания в Отеле «Звездный», в Отеле не разрешается проживать в номере с домашними животными без согласования с Администрацией Отеля.
2. При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с домашним животным. Администрация оставляет за собой право определять возможность проживания домашнего животного в номере.
3. При заселении в Отель с домашними животными, Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными Правилами. В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного.
4. В Отеле допускается размещение только с собаками мелких и средних пород, весом не более 10 кг, а также с кошками. Проживание с собаками бойцовских пород, рептилиями, птицами, грызунами и дикими животными запрещено.
5. При заселении в Отель, Гость обязан внести дополнительную плату за специальную обработку номера после проживания с домашними животными в размере 2 500 (две тысячи пятьсот) рублей в сутки проживания.
6. Гость, имеющий намерение проживать с домашним животным, должен иметь при себе регистрационное удостоверение (паспорт животного) животного и ветеринарную справку с отметкой обо всех прививках, выданную уполномоченным органом, не менее чем за семь суток до даты заезда.
7. Гость должен иметь при себе: контейнер (клетку), непромокаемую подстилку, полотенце, специальный лоток (туалет), миску, корм, аптечку с лекарствами для животного.
8. Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
9. Гостю запрещается оставлять питомца в номере без присмотра. В случае необходимости оставить животного в номере без присмотра на небольшое количество времени, на дверь номера должна быть повешена табличка «не беспокоить».
10. Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера.
11. Запрещается выгуливать домашних животных в общественных местах и газонах. При выгуливании домашнего животного, Гость обязан иметь поводок, средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку за своим питомцем. На общественной территории Отеля животное должно находиться на поводке.
12. Запрещается брать с собой домашнего животного в кафе, ресторан, СПА, и другие закрытые общественные места Отеля.
13. Запрещается использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности Отеля для ухода за животным; запрещается кормить домашних животных из посуды,

принадлежащей Отелю; запрещается вычесывать домашних животных в общественных местах Отеля.

14. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Отеля, а также берет на себя ответственность за возможную порчу домашним животным имущество Отеля. В случае порчи имущества домашним животным Владелец возмещает ущерб, исходя из балансовой стоимости имущества, которому причинен вред (ущерб).
15. В случае возникновения жалоб со стороны других Гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин возникновения жалоб и при необходимости ограничить нахождение животного с территории Отеля.
16. Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашними животными в случае нарушения Правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.
17. Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытии и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

Приложение № 2
к Правилам проживания
в АО «Отель «Звездный» (Оферта)

Перечень предметов и веществ, запрещенных для хранения на территории АО «Отель «Звездный»:

1. взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:
   - порох;
   - патроны боевые, к газовому оружию;
   - пиротехнические средства;
   - тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
   - капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д;
2. сжатые и сжиженные газы:
   - газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия и т.д;
3. легковоспламеняющиеся жидкости:
   - ацетон;
   - бензин;
   - эфиры и т.д;
4. воспламеняющиеся твердые вещества:
   - вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
   - вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
   - фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;
5. токсичные вещества;
6. радиоактивные материалы;
7. едкие и коррозирующие вещества:
   сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие сильные кислоты, и коррозирующие вещества;
8. ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
   - никотин;
   - стрихнин;
   - антифриз;
   - тормозная жидкость;
   - этиленгликоль;
   - ртуть;
   - все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
   - циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
9. оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.
10. вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;
11. наркотические средства любого вида;
12. другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на гостей и сотрудников, а также создающие угрозу безопасности Отеля.

Приложение № 3
к Правилам проживания
в АО «Отель «Звездный» (Оферта)

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим, я _____(ФИО полностью), с целью исполнения требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152- ФЗ «О персональных данных», правил проживания в гостинице «Звездный», расположенный по адресу : Краснодарский край, город Сочи, ул. Гагарина, дом 5, даю согласие Оператору персональных данных, в лице АО «Отель «Звездный» (ИНН: 2320022367 , КПП: 232001001, ОГРН: 1022302919429) на обработку в документальной и (или) электронной форме нижеследующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество.
- дата и место рождения.
- данные документов, удостоверяющих личность.
- место проживания
- контактный телефон.
- электронная почта
- банковские реквизиты
- данные водительского удостоверения
- данные заграничного паспорта
- данные удостоверения личности военнослужащего

Настоящий документ регулирует взаимоотношения между АО «Отель «Звездный», которое обрабатывает персональные данные, и Гостем, который предоставляет свои персональные данные на обработку. Гость, проживая в гостинице «Звездный», обязуется принять согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие). Принятием (акцептом) оферты настоящего Согласия является подписание регистрационной карты Гостя в гостинице «Звездный».

Гость соглашается, что АО «Отель «Звездный» находящееся по адресу: Краснодарский край, город Сочи, ул. Гагарина, дом 5, производит обработку его персональных данных со следующими условиями:

Персональные данные не относятся к общедоступным.

Целью обработки персональных данных является оказание гостиничных услуг Гостю.

Основанием для обработки является ст.24 Конституции РФ; ст.6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных».

В ходе обработки будут совершены следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача органам МВД, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Гость соглашается на передачу (предоставления, доступ) персональных данных (ФИО, контактный номер телефона и электронный адрес), в адрес следующего юридического лица, действующего по поручению Оператора: ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС» Республика Марий Эл, ОГРН: 1141215003214, Дата присвоения ОГРН: 28.04.2014, ИНН: 1215180595, КПП: 121501001. Указанные данные передаются с целью автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными Оператора персональных данных, а также осуществление с ними следующих действий: сбор, запись, систематизация, накопление,

хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача органам МВД, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Передача персональных данных третьим лицам осуществляется на основании установленного законодательства Российской Федерации.

Персональные данные обрабатываются до прекращения деятельности АО «Отель «Звездный».

Хранение персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону от 22 октября 2024 года №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

Я, подтверждаю, что предоставленные мной персональные данные являются достоверными, в случае их изменения обязуюсь направлять актуальную информацию по адресу электронной почты zvezdny@sochi.com .

Согласие может быть отозвано Гостем, путем направления письменного заявления в АО «Отель «Звездный».

В случае отзыва Гостем согласия АО «Отель «Звездный» вправе продолжить обработку без согласия Гостя при наличии оснований, указанных в п. 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее согласие действует до момента письменного отзыва Гостем.

Дата _____ _____ _____Подпись

Приложение № 4
к Правилам проживания в АО «Отель «Звездный»
(Оферта)

Согласие
на получение рекламной информации
(в том числе в форме рекламной рассылки)

Настоящим, я _____ (ФИО полностью), в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе» даю свое согласие на получение рекламной информации (в том числе в форме рекламной рассылки) на адрес электронной почты, смс-сообщении по номеру телефона, а также в мессенджерах.

«__»_____ ____ г.

Абонент (адресат)

_____ (подпись) / _____ (Ф.И.О.)

Приложение № 5
к Правилам проживания в АО «Отель «Звездный»
(Оферта)

Акт о нарушении Правил проживания
в АО «Отель «Звездный»
от «___» _____ 2026 г.

Нами, сотрудниками гостиницы «Отель «Звездный», находящейся по адресу: Краснодарский край, город Сочи, ул. Гагарина, д. 5, а именно:

Администратором_____

Ст. смены охраны ЧОО _____ _____

составлен настоящий Акт о нижеследующем:

Гость _____

проживающий в номере _____, номер брони _____

отказывается в регистрации и оплаты проживания приглашенного им Посетителя _____, в нарушение раздела 3 Правил проживания АО «Отель «Звездный», а также ст.34 Постановления Правительства РФ от 27 ноября 2025 года № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

АО «Отель «Звездный» оставляет за собой право применения санкций в отношении указанных лиц.

Дата/время _____

Администратор (подпись /расшифровка)
_____

Ст. смены ЧОО _____ (подпись /расшифровка)
_____

Гость (подпись /расшифровка) _____

Гость от подписи отказался.

Подтверждаю: Администратор
_____

Подтверждаю: Ст. смены ЧОО _____ _____