



ПАРК-ОТЕЛЬ «КНЯЖИЙ» · ООО «ПАРК»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № _____ от «___» _____

2026 года

Директор ООО «Парк»

М.П. Е. С. Кушнаренко

Правила предоставления гостиничных услуг в парк-отеле «Княжий»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в парк-отеле «Княжий» (далее — Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Положением о классификации средств размещения, утверждённым постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1951, Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «исполнитель» — Общество с ограниченной ответственностью «Парк» (ОГРН 1156191000547, ИНН 6114011938), оказывающее гостиничные услуги в средстве размещения «Парк-отель «Княжий» по адресу: 347830, Ростовская область, Каменский район, хутор Старая Станица, ул. Большевикская, д. 77А (далее — Отель);
- «потребитель», «гость» — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услуги Отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги Отеля в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее — договор) в пользу потребителя. В отношениях с заказчиками, приобретающими услуги в предпринимательских целях, настоящие Правила применяются, если иное не согласовано в договоре с таким заказчиком;
- «цена размещения» — стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определённых исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «бронирование» — закрепление за потребителем номера в Отеле на условиях, определённых заявкой заказчика (потребителя) и подтверждением этой заявки исполнителем;



- «время заезда» — время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
- «время выезда (расчётный час)» — время, установленное исполнителем для выезда потребителя;
- «служба приёма и размещения» (ресепшен) — служба Отеля, осуществляющая приём, регистрацию и размещение гостей.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (заказчиками) и исполнителем при оказании гостиничных услуг в Отеле и являются неотъемлемой частью публичного договора-оферты оказания гостиничных услуг, размещённого на сайте Отеля hotel.loga.ru.

1.4. Право Отеля на оказание гостиничных услуг подтверждается реестровой записью в едином реестре классифицированных средств размещения — уникальный номер C612025004156; ссылка на запись в реестре: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/53fac3dc-322f-11f0-a92e-83b496bb5bca/about-resort>.

1.5. Предельный срок проживания в Отеле для граждан Российской Федерации не устанавливается. Для иностранных граждан и лиц без гражданства срок проживания не может превышать сроков, установленных законодательством Российской Федерации для их пребывания в Российской Федерации, в том числе сроков действия визы и миграционной карты.

1.6. Режим работы Отеля и службы приёма и размещения — круглосуточно.

1.7. Время заезда — 15:00, время выезда (расчётный час) — 12:00 по местному (московскому) времени.

1.8. Перечень услуг, входящих в цену размещения, зависит от выбранного потребителем тарифа и категории номера и указывается при бронировании. В цену размещения всегда входят: проживание в номере, пользование Wi-Fi, парковка автомобиля на парковке парка «Лога», встреча на парковке и доставка багажа к номеру, ежедневная уборка, средства гигиены, чай и кофе в номере, приветственный комплимент. Завтрак, ужин и иные услуги питания, дополнительное место, ранний заезд и поздний выезд в цену размещения не входят, если иное не предусмотрено тарифом.

1.9. Перечень и цены дополнительных услуг, не входящих в цену размещения, установлены преysкурантом исполнителя, который размещён в службе приёма и размещения, в информационной папке в номере и на сайте Отеля hotel.loga.ru.

1.10. Исполнитель вправе изменять настоящие Правила. Новая редакция публикуется на сайте Отеля и применяется к бронированиям, оформленным после её публикации; к ранее оформленным бронированиям применяется редакция, действовавшая на дату бронирования.



II. Бронирование, заселение и регистрация

2.1. Бронирование номера производится через модуль онлайн-бронирования на сайте Отеля, по телефону службы приёма и размещения, по электронной почте, непосредственно на ресепшене, а также через агентов и системы бронирования (агрегаторы), с которыми у исполнителя заключены договоры. При бронировании через агента (агрегатор) условия оплаты и отмены определяются правилами такого агента, если они не противоречат законодательству Российской Федерации. Отдельная плата за бронирование не взимается. Льготы на гостиничные услуги не предоставляются.

2.2. Бронирование считается подтверждённым после направления исполнителем потребителю (заказчику) подтверждения бронирования и внесения предоплаты в порядке, установленном разделом III настоящих Правил. Исполнитель ожидает потребителя до времени выезда (расчётного часа) дня, следующего за днём запланированного заезда.

2.3. Потребитель (заказчик) вправе отказаться от бронирования. При отказе до дня заезда внесённая предоплата возвращается полностью. При отказе в день заезда, опоздании или незаезде потребителя исполнитель вправе удержать плату за фактический простой номера в размере цены размещения за одни сутки; остальная часть предоплаты возвращается. При неприбытии потребителя до времени выезда дня, следующего за днём заезда, бронирование аннулируется, договор прекращается.

2.4. Заселение потребителя в Отель осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо при идентификации потребителя иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- водительского удостоверения гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание, вида на жительство либо временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- посредством идентификации и (или) аутентификации гражданина Российской Федерации с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационно-системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг



(функций)» либо единой биометрической системы — при наличии у Отеля технической возможности.

2.5. Заселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14 лет, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления сопровождающим лицом согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение несовершеннолетних, достигших 14 лет, в отсутствие законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.6. Регистрация потребителей — граждан Российской Федерации по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713. Постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учёт по месту пребывания и снятие с учёта осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9.

2.7. При заселении потребителю выдаётся электронная карта-ключ от номера, которая находится у потребителя в течение всего срока проживания и возвращается в службу приёма и размещения при выезде. Утрата или порча карты-ключа возмещается по прейскуранту исполнителя.

III. Цена размещения и порядок оплаты

3.1. Цена размещения и цены дополнительных услуг устанавливаются прейскурантами исполнителя. В Отеле применяется динамическое ценообразование: цена размещения зависит от категории номера, дат и продолжительности проживания, количества и состава проживающих, выбранного тарифа и загрузки Отеля. Актуальная цена на конкретные даты указывается на сайте Отеля и в модуле онлайн-бронирования. Цена размещения для потребителя фиксируется на момент подтверждения бронирования исполнителем, а при отсутствии предварительного бронирования — на момент размещения.

3.2. Оплата производится в рублях Российской Федерации. К оплате принимаются банковские карты платёжных систем, действующих в Российской Федерации, оплата через Систему быстрых платежей (СБП), наличные денежные средства, безналичный перевод на расчётный счёт исполнителя (реквизиты размещены на сайте Отеля), а также оплата по электронной платёжной ссылке, направляемой исполнителем. При бронировании через модуль онлайн-бронирования оплата производится способом, выбранным потребителем из предложенных в модуле.

3.3. При расчётах с потребителем (заказчиком) исполнитель выдаёт кассовый чек (в том числе в электронной форме), а при выезде — информационный счёт.



3.4. Бронирование обеспечивается предоплатой в размере 100 % стоимости проживания за весь заказанный период. При бронировании через модуль онлайн-бронирования предоплата вносится в момент бронирования. При бронировании иными способами предоплата вносится в срок, указанный в подтверждении бронирования (счёте, платёжной ссылке), но не позднее дня заезда; при непоступлении предоплаты в срок бронирование аннулируется.

3.5. Плата за проживание взимается посуточно. Под расчётными сутками понимается: в первые сутки — период с времени заезда до времени выезда (расчётного часа) следующего дня; во вторые и последующие сутки — период с 12:00 текущего дня до 12:00 следующего дня.

3.6. Ранний заезд (до 15:00) возможен при наличии подготовленного номера соответствующей категории и оплачивается по прейскуранту: заезд с 14:00 до 15:00 — без доплаты; с 07:00 до 14:00 — в размере 50 % цены размещения за сутки по тарифу дня заезда; ранее 07:00 — в размере цены размещения за полные сутки.

3.7. Поздний выезд (после 12:00) возможен по согласованию со службой приёма и размещения при наличии возможности и оплачивается по прейскуранту: выезд до 13:00 — без доплаты; с 13:00 до 20:00 — в размере 50 % цены размещения за сутки по тарифу дня выезда; после 20:00 — в размере цены размещения за полные сутки. По решению службы приёма и размещения задержка выезда может быть рассчитана по почасовому тарифу прейскуранта.

3.8. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания плата взимается за фактическое время проживания, но не менее чем за одни сутки; сумма, превышающая стоимость фактически оказанных услуг, возвращается потребителю, за исключением фактически понесённых исполнителем расходов, если иное не предусмотрено условиями тарифа.

3.9. Дети в возрасте до 7 лет размещаются вместе с родителями без предоставления отдельного места бесплатно; детская кроватка предоставляется бесплатно по запросу при наличии. Завтрак детям в возрасте до 12 лет предоставляется бесплатно при заказе завтрака взрослыми. Дети в возрасте от 7 лет размещаются на дополнительном или основном месте по прейскуранту исполнителя.

3.10. Дополнительное место (диван-кровать, кресло-кровать) предоставляется в номерах категорий, где оно предусмотрено, и оплачивается по прейскуранту исполнителя.

3.11. Исполнитель вправе при заселении потребовать внесения обеспечительного платежа (депозита) — наличными или путём блокировки суммы на банковской карте — в случаях размещения с животными, размещения групп и компаний, аренды дома целиком, а также в иных случаях, когда есть основания ожидать дополнительных расходов; размер депозита не превышает 10 000 рублей за заезд, если иное не согласовано с потребителем. Из депозита удерживается стоимость потреблённых дополнительных платных услуг и сумма причинённого исполнителю ущерба; неиспользованная часть возвращается при выезде.



3.12. Заказчики — юридические лица и индивидуальные предприниматели оплачивают услуги в безналичной форме на основании заключённых с исполнителем договоров; цена размещения для них определяется условиями таких договоров.

IV. Права и обязанности потребителя

4.1. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила и порядок оплаты услуг;
- бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту в номере и на территории;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации; размер ущерба определяется по прейскуранту исполнителя на день обнаружения ущерба, о чём составляется акт в двух экземплярах;
- соблюдать тишину и покой других гостей с 23:00 до 08:00, общественный порядок на территории Отеля;
- соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение № 3) и правила пользования электроприборами;
- покидая номер, закрывать окна и двери, выключать свет, воду и электроприборы;
- вернуть карту-ключ при выезде.

4.2. Потребитель вправе при обнаружении недостатков оказанной услуги (неисправности оборудования, сантехники, мебели и т. п.) требовать их безвозмездного устранения в разумный срок, а также пользоваться иными правами, предусмотренными Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

4.3. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, не являющихся стороной договора, а также передавать им карту-ключ;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, радиоактивные и химически опасные вещества, оружие без документов, дающих право на его ношение и хранение;
- использовать пиротехнику и открытый огонь, в том числе свечи, в номерах и на террасах;
- пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере исполнителем;
- переставлять мебель и выносить из номера имущество Отеля;
- курить, в том числе электронные сигареты и устройства для нагревания табака, в номерах и иных помещениях Отеля; курение допускается только на открытом воздухе — на террасе или во дворе своего дома, при условии соблюдения правил пожарной безопасности;
- нарушать тишину и покой проживающих с 23:00 до 08:00;



- находиться на территории Отеля лицам в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также лицам с выявленным инфекционным заболеванием или подозрением на таковое;
- проявлять агрессию или совершать действия, угрожающие безопасности, здоровью или имуществу персонала и других гостей;
- размещать животных без предварительного согласования с исполнителем (раздел VI).

При нарушении настоящего пункта исполнитель вправе отказать в оказании услуг и прекратить оказание услуг в одностороннем порядке; плата за неиспользованное время проживания в этом случае возвращается за вычетом фактически понесённых исполнителем расходов и причинённого ущерба.

4.4. Посетители потребителя допускаются в номер с 08:00 до 23:00 по согласованию со службой приёма и размещения при предъявлении посетителем документа, удостоверяющего личность. Потребитель несёт ответственность за действия приглашённых им лиц.

V. Права и обязанности исполнителя

5.1. Исполнитель обязан обеспечить размещение в службе приёма и размещения и на сайте Отеля и предоставлять по требованию потребителя: настоящие Правила, публичный договор-оферту, прейскурант цен размещения и дополнительных услуг, сведения об исполнителе и о реестровой записи классификации, книгу отзывов и предложений.

5.2. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах пожарной безопасности и пользования электроприборами, плана эвакуации, а также телефона службы приёма и размещения.

5.3. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты: бронирование; парковку автомобиля на парковке парка «Лога»; встречу на парковке и доставку багажа к номеру; пользование Wi-Fi; ежедневную уборку номера, смену полотенец по запросу и смену постельного белья не реже одного раза в три дня; детскую кроватку по запросу при наличии; халаты и тапочки; чай и кофе в номере; вызов скорой помощи и пользование аптечкой; вызов такси; хранение багажа в день заезда и в день выезда; справочную информацию о парке «Лога».

5.4. За дополнительную плату предоставляются: завтрак à la carte в ресторане «Тетеревъ» (по желанию — на веранде номера), ужин и иные блюда в номер по ночному меню, минибар, ранний заезд и поздний выезд, дополнительное место, иные услуги по прейскуранту. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать платные услуги, не входящие в цену размещения.

5.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного потребителю номера на номер той же или более высокой категории и требовать освобождения ранее занимаемого номера при необходимости проведения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному использованию номера.



5.6. Исполнитель несёт ответственность за сохранность вещей потребителя, внесённых в Отель, в соответствии со статьёй 925 Гражданского кодекса Российской Федерации. За утрату денег, ценных бумаг, драгоценностей и иных ценных вещей исполнитель отвечает при условии, что они были приняты на хранение либо помещены потребителем в сейф номера.

5.7. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных потребителей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и политикой обработки персональных данных, размещённой на сайте Отеля.

5.8. На территории Отеля (за исключением номеров) ведётся видеонаблюдение в целях безопасности гостей и сохранности имущества.

5.9. Исполнитель вправе отказать в заселении и оказании услуг лицу, находящемуся в состоянии опьянения, ведущему себя агрессивно или нарушающему настоящие Правила, а также при непредставлении документов, предусмотренных пунктами 2.4–2.5 настоящих Правил.

VI. Размещение с животными

6.1. Размещение с домашними животными возможно только по предварительному согласованию с исполнителем при бронировании, в определённых исполнителем категориях номеров и на условиях, установленных исполнителем (виды и размер животных, плата за размещение животного, депозит, правила поведения на территории). Условия размещения с животными публикуются на сайте Отеля.

6.2. Правила посещения парка «Лога» с животными устанавливаются парком и не изменяются настоящими Правилами.

VII. Забытые вещи

7.1. Вещи, забытые потребителем в номере, хранятся исполнителем в течение шести месяцев со дня выезда. Возврат забытых вещей производится по запросу потребителя (рекомендуемая форма — Приложение № 1) лично потребителю, его доверенному лицу по распоряжению потребителя (Приложение № 2) либо отправкой почтовой или курьерской службой за счёт потребителя.

VIII. Порядок разрешения споров

8.1. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения. Претензии потребителей принимаются в письменной форме (в том числе по электронной почте hotel@loga.ru) и рассматриваются в течение 10 дней со дня получения.

8.2. Стороны стремятся разрешить спорные вопросы относительно качества обслуживания на месте. Не разрешённые на месте споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. Контакты Отеля: телефон службы приёма и размещения +7 (863) 333-50-36 (круглосуточно), электронная почта hotel@loga.ru, сайт hotel.loga.ru.



Приложение № 1. Рекомендуемая форма запроса о возврате забытых вещей

В ООО «Парк», hotel@loga.ru от _____ (Ф. И. О. полностью)
адрес: _____, телефон: _____, e-mail: _____

ЗАПРОС потребителя о возврате забытой вещи

В период с «_____» _____ 20_____ г. по «_____» _____ 20_____ г.
я проживал(а) в номере _____ парк-отеля «Княжий». После выезда мною обнаружено,
что в Отеле забыты следующие вещи: _____ (наименова-
ния, отличительные признаки).

Прошу вернуть забытые вещи (выбрать нужное): лично при моём визите в Отель / напра-
вить почтовой (курьерской) службой по адресу _____ на имя
_____ с оплатой за мой счёт / иное: _____.

Потребитель: _____ / _____ «_____» _____ 20
_____ г.



Приложение № 2. Форма распоряжения о передаче забытых вещей третьему лицу

В ООО «Парк», hotel@loga.ru от _____ (Ф. И. О. полностью)
адрес: _____, телефон: _____, e-mail:

РАСПОРЯЖЕНИЕ о передаче моих забытых вещей доверенному лицу

Дата распоряжения: _____. В период с «_____» _____ 20_____
г. по «_____» _____ 20_____. г. я проживал(а) в номере _____ парк-отеля
«Княжий». После выезда мною обнаружено, что в Отеле забыты следующие вещи:
_____ (наименования, отличительные признаки).

Гарантирую, что являюсь собственником указанных вещей и вправе распоряжаться ими.
Даю распоряжение ООО «Парк» вручить указанные вещи моему доверенному лицу при
предъявлении им документа, удостоверяющего личность: Ф. И. О.

_____, дата рождения _____, контактный телефон
_____.

Срок действия распоряжения: _____ (бессрочно / до _____).

Подписывая настоящее распоряжение, я понимаю и соглашаюсь, что вручение вещей
указанному лицу является надлежащим возвратом вещей мне, и Отель не несёт ответ-
ственности за их дальнейшую судьбу.

Потребитель: _____ / _____ «_____» _____ 20_____
_____ г.



Приложение № 3. Памятка о правилах пожарной безопасности

Уважаемые гости! Просим соблюдать правила пожарной безопасности.

- Не пользуйтесь в номере неисправными электроприборами; о неисправности немедленно сообщите в службу приёма и размещения по телефону +7 (863) 333-50-36.
- Уходя из номера, выключайте свет, телевизор, кондиционер и другие электроприборы.
- Не накрывайте включённые светильники предметами из горючих материалов.
- Не приносите, не храните и не применяйте в номере взрывоопасные, пожароопасные вещества и материалы; не используйте открытый огонь, свечи, пиротехнику, газовое оборудование.
- Не курите в номерах и помещениях; на террасе используйте пепельницу.
- Ознакомьтесь с планом эвакуации в номере; запомните расположение выхода, огнетушителя и ручного пожарного извещателя.

При обнаружении запаха дыма или горелой изоляции немедленно сообщите в службу приёма и размещения. В случае пожара: сообщите по телефонам «101», «112» и в службу приёма и размещения; если потушить очаг своими силами невозможно — покиньте номер, закрыв (не запирая) дверь, нажмите ручной пожарный извещатель, покиньте опасную зону и действуйте по указаниям персонала Отеля или пожарной охраны. Если территория сильно задымлена и покинуть номер нельзя — оставайтесь в номере, закройте окна и двери, уплотните щели влажными полотенцами, защитите органы дыхания влажной тканью и сообщите о своём местонахождении по телефону.