

Правила проживания в отеле CITY PLAZA

Редакция от 28 мая 2026 года

Настоящие Правила проживания определяют порядок бронирования, заселения, проживания, оплаты, пользования услугами, отмены бронирования, возврата денежных средств и выезда из отеля CITY PLAZA.

Отель CITY PLAZA расположен по адресу: Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Горького, 24–26.

Исполнитель гостиничных услуг:

Индивидуальный предприниматель Передерий Мария Алексеевна

ИНН: 230401099584

ОГРНИП: 304230420100036

Юридический адрес: 353475, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Советская, д. 95

Email: city.plaza@mail.ru

Телефон: +7 929 845-18-18

Сведения о классификации объекта размещения:

регистрационный номер в реестре: **C232024009268**.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, регулирующим предоставление гостиничных услуг и услуг средств размещения.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех гостей, проживающих в отеле, а также для лиц, посещающих гостей на территории отеля.

1.3. Оформление бронирования, внесение оплаты, заселение в отель или фактическое пользование услугами отеля означает ознакомление гостя с настоящими Правилами и согласие с ними.

1.4. Guest обязан соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, санитарные требования, требования общественного порядка, правила пользования имуществом отеля и требования законодательства Российской Федерации.

1.5. Отель вправе отказать в оказании услуг или прекратить оказание услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

2. Бронирование номера

2.1. Бронирование номеров в отеле CITY PLAZA осуществляется через модуль бронирования Vpovo, размещенный на сайте отеля.

2.2. Guest может самостоятельно оформить бронирование через модуль Vpovo на сайте отеля.

- 2.3. Администратор отеля также может внести бронирование в систему Vnovo вручную на основании обращения гостя по телефону, электронной почте, через цифровой ассистент, мессенджер или иной канал связи.
- 2.4. Для подтверждения бронирования гость оплачивает услугу бронирования номера.
- 2.5. Стоимость услуги бронирования равна стоимости одних суток проживания.
- 2.6. Услуга бронирования включает обработку заявки, проверку доступности номера, закрепление номера за гостем и подтверждение бронирования.
- 2.7. Услуга бронирования считается оказанной с момента подтверждения бронирования и закрепления номера за гостем.
- 2.8. При заезде в отель стоимость услуги бронирования засчитывается в общую стоимость проживания за весь период.
- 2.9. В случае отмены бронирования, изменения дат заезда, отказа от проживания или незаезда гостя стоимость услуги бронирования не возвращается.
- 2.10. Если гость оплатил проживание за несколько суток, при отмене бронирования возврату подлежит сумма за вычетом стоимости услуги бронирования.
- 2.11. Актуальная стоимость проживания, доступные категории номеров, даты, тарифы и иные условия отображаются в модуле бронирования Vnovo.
- 2.12. Цифровой ассистент, размещённый на сайте, в группе ВКонтакте или в мессенджере Мах, не осуществляет самостоятельное бронирование, не принимает оплату и не является системой окончательного подтверждения бронирования.

3. Оплата

- 3.1. Оплата проживания, услуги бронирования и дополнительных услуг может осуществляться следующими способами:
- онлайн-оплатой через сервисы, используемые совместно с модулем бронирования Vnovo;
 - по банковским реквизитам Исполнителя после предварительного согласования с администратором;
 - иными способами, доступными в отеле и согласованными с администрацией.
- 3.2. При бронировании через сайт гостю может быть направлена ссылка на оплату услуги бронирования.
- 3.3. Оплата считается произведённой после поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя или подтверждения успешной оплаты платёжным сервисом.
- 3.4. Перевод денежных средств на личные банковские карты сотрудников, представителей, третьих лиц или иные неофициальные способы оплаты не является оплатой услуг отеля.

3.5. Окончательная стоимость проживания определяется выбранным тарифом, категорией номера, датами проживания, количеством гостей и дополнительными услугами.

3.6. Завтраки не входят в стоимость проживания, если иное прямо не указано в условиях выбранного тарифа.

3.7. Курортный сбор не входит в стоимость бронирования и проживания, оплачивается отдельно при заселении, если его уплата предусмотрена действующим законодательством и правилами региона на дату проживания.

3.8. Дополнительные услуги оплачиваются отдельно, если они не включены в выбранный тариф или стоимость проживания.

4. Отмена бронирования, изменение дат и возврат денежных средств

4.1. При отмене бронирования, изменении дат заезда, отказе от проживания или незаезде гостя стоимость услуги бронирования не возвращается.

4.2. Если гость оплатил проживание за несколько суток, возврат производится за вычетом стоимости услуги бронирования.

4.3. Например: если гость оплатил проживание за 5 суток и отменил бронирование, отель возвращает стоимость 4 суток. Стоимость услуги бронирования, равная стоимости одних суток, не возвращается.

4.4. При досрочном выезде возврат возможен за неиспользованный период проживания за вычетом стоимости услуги бронирования, фактически оказанных услуг и дополнительных услуг, которыми гость воспользовался.

4.5. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован с администрацией отеля.

4.6. Срок возврата денежных средств составляет до 10 рабочих дней после подтверждения возврата и получения необходимых данных от гостя.

4.7. Фактический срок зачисления денежных средств может зависеть от банка или платёжного сервиса.

4.8. Для оформления возврата гостю необходимо обратиться в отель по телефону, электронной почте, через администратора или иной официальный канал связи отеля.

4.9. В обращении рекомендуется указать:

- фамилию и имя гостя;
- номер бронирования, если он есть;
- даты проживания;
- номер телефона;
- email;

- способ оплаты;
- причину отмены или возврата.

5. Заселение и выезд

5.1. Расчётный час в отеле:

- заезд — с 14:00;
- выезд — до 12:00.

5.2. Заселение осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.3. Для заселения граждан Российской Федерации может потребоваться паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, предусмотренный законодательством.

5.4. Для заселения иностранных граждан и лиц без гражданства могут потребоваться документы, необходимые для миграционного учёта в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. При заселении гость обязан предоставить достоверные данные, необходимые для оформления проживания.

5.6. Администрация вправе отказать в заселении при отсутствии необходимых документов, невозможности идентифицировать гостя, предоставлении недостоверных данных, нарушении законодательства или настоящих Правил.

5.7. Гость обязан освободить номер и вернуть ключи/карты доступа администратору не позднее 12:00 в день выезда.

5.8. При выезде гость обязан оплатить все оказанные дополнительные услуги и возместить причинённый ущерб, если такой ущерб был причинён имуществу отеля.

6. Ранний заезд и поздний выезд

6.1. Ранний заезд возможен только при наличии свободного и подготовленного номера и по предварительному согласованию с администрацией.

6.2. Стоимость раннего заезда составляет 50% от стоимости текущих суток проживания.

6.3. Поздний выезд возможен только при наличии такой возможности и по предварительному согласованию с администрацией.

6.4. Стоимость позднего выезда составляет 50% от стоимости текущих суток проживания.

6.5. Возможность раннего заезда и позднего выезда не гарантируется и зависит от загрузки отеля.

7. Проживание с детьми

7.1. Размещение детей в отеле допускается.

7.2. Дети до 3 лет размещаются бесплатно без предоставления отдельного места.

7.3. Размещение детей старше 3 лет оплачивается по действующим тарифам отеля.

7.4. Актуальная стоимость размещения детей, дополнительных гостей и дополнительных мест отображается в модуле бронирования Wpovo или уточняется у администратора.

7.5. Ответственность за безопасность, поведение и действия несовершеннолетних детей на территории отеля несут родители, законные представители или сопровождающие лица.

7.6. Дети должны находиться под присмотром взрослых в номерах, местах общего пользования, у бассейна, в лифте, коридорах и иных зонах отеля.

8. Проживание с животными

8.1. Проживание с животными в отеле запрещено.

8.2. Запрет распространяется на размещение любых домашних, декоративных, экзотических и иных животных в номерах и помещениях отеля.

8.3. Исключения возможны только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9. Курение

9.1. Курение в номерах, коридорах, лифтах, холлах, санитарных помещениях и иных внутренних помещениях отеля запрещено.

9.2. Запрет распространяется на табачные изделия, электронные сигареты, вейпы, кальяны, системы нагревания табака и иные аналогичные устройства.

9.3. Курение допускается только в специально отведённых местах, если такие места определены администрацией отеля.

9.4. За нарушение запрета курения гость может быть обязан возместить расходы отеля на уборку, дезодорацию, химчистку, восстановление имущества и иные фактические расходы, вызванные нарушением.

10. Питание и дополнительные услуги

10.1. Завтраки не входят в стоимость проживания, если иное прямо не указано в выбранном тарифе или условиях бронирования.

10.2. На территории отеля может работать кафе и/или предоставляться возможность заказать еду.

10.3. Дополнительные услуги предоставляются при наличии возможности и оплачиваются отдельно, если они не включены в стоимость проживания.

10.4. К дополнительным услугам могут относиться:

- питание и напитки;
- пользование отдельными платными сервисами;
- приобретение тапочек, мыльных, банных и иных принадлежностей;
- пользование стиральными машинами с купюроприёмниками;
- парковка при наличии платных парковочных мест;
- ранний заезд;
- поздний выезд;
- иные услуги, доступные в отеле.

10.5. Актуальный перечень, условия и стоимость дополнительных услуг уточняются у администратора отеля.

11. Бассейн и зоны общего пользования

11.1. В отеле имеется подогреваемый бассейн, расположенный наверху здания.

11.2. Пользование бассейном допускается с соблюдением правил безопасности, санитарных требований и указаний администрации.

11.3. Дети могут пользоваться бассейном только под присмотром взрослых.

11.4. Гость обязан соблюдать чистоту, порядок и правила безопасного поведения в бассейне, на лестницах, в лифте, коридорах, холлах и иных местах общего пользования.

11.5. Администрация вправе временно ограничить доступ к бассейну или отдельным зонам отеля по техническим, санитарным, погодным, ремонтным или организационным причинам.

12. Парковка

12.1. Рядом с отелем может быть доступна общественная парковка.

12.2. Также может быть доступна отдельная платная парковка при наличии свободных мест и соответствующей возможности.

12.3. Наличие парковочного места не гарантируется, если парковка не была отдельно согласована с администрацией.

12.4. Отель не несёт ответственности за сохранность транспортных средств, оставленных на общественной парковке, если иное прямо не предусмотрено отдельным соглашением или законодательством Российской Федерации.

13. Сейф, имущество и ценные вещи

13.1. В отеле имеется сейф.

13.2. Гостям рекомендуется хранить деньги, документы, ценные вещи и иное ценное имущество в сейфе или иным безопасным способом.

13.3. Отель не несёт ответственности за утрату ценных вещей, оставленных без присмотра, если такая ответственность не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

13.4. При обнаружении забытых вещей гость может обратиться к администрации отеля.

13.5. Порядок хранения, возврата или утилизации забытых вещей определяется администрацией отеля с учётом требований законодательства Российской Федерации.

14. Обязанности гостя

14.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать тишину и общественный порядок;
- бережно относиться к имуществу отеля;
- использовать номер, мебель, оборудование и инвентарь по назначению;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- не оставлять включёнными электроприборы без необходимости;
- соблюдать санитарные нормы и правила личной гигиены;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги;
- сообщать администрации о неисправностях, авариях, повреждениях имущества или иных проблемах;
- не передавать ключи или карты доступа третьим лицам;
- не размещать в номере лиц, не оформленных на проживание.

14.2. Гость несёт ответственность за ущерб, причинённый имуществу отеля по его вине, а также за ущерб, причинённый сопровождающими его лицами, детьми или посетителями.

15. В отеле запрещается

15.1. В отеле запрещается:

- курить в помещениях отеля;
- проживать с животными;
- нарушать тишину и покой других гостей;
- портить имущество отеля;
- выносить имущество отеля за пределы номера или территории отеля;
- передавать ключи, карты доступа или номер третьим лицам;
- размещать в номере лиц, не оформленных на проживание;
- использовать номер не для проживания, а для коммерческих, производственных, незаконных или иных несогласованных целей;
- хранить легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, наркотические, опасные или запрещённые вещества;

- использовать неисправные или мощные электроприборы без согласования с администрацией;
- вмешиваться в работу инженерных систем, систем безопасности, видеонаблюдения, пожарной сигнализации, электросети, водоснабжения и вентиляции;
- совершать действия, нарушающие законодательство Российской Федерации, права других гостей или нормальную работу отеля.

16. Тишина и порядок

16.1. Гость обязан соблюдать тишину и уважать право других гостей на отдых.

16.2. Не допускается громкая музыка, шум, крики, проведение вечеринок и иные действия, мешающие другим гостям.

16.3. При нарушении тишины, общественного порядка или настоящих Правил администрация вправе сделать предупреждение, потребовать прекратить нарушение, вызвать уполномоченные органы или отказать в дальнейшем оказании услуг в случаях, предусмотренных законодательством.

17. Уборка и обслуживание номера

17.1. Уборка номера, замена белья и полотенца осуществляются в порядке, установленном отелем.

17.2. Гость обязан обеспечить доступ персонала в номер для уборки, технического обслуживания, устранения неисправностей или проверки состояния номера в согласованное время.

17.3. В экстренных случаях, связанных с аварией, угрозой безопасности, пожаром, затоплением, повреждением имущества или иными чрезвычайными обстоятельствами, администрация вправе обеспечить доступ в номер без предварительного согласования с гостем.

18. Ответственность за ущерб

18.1. Гость обязан возместить ущерб, причинённый имуществу отеля по его вине.

18.2. Размер ущерба определяется исходя из стоимости ремонта, восстановления, замены имущества, уборки, химчистки, дезодорации или иных фактических расходов отеля.

18.3. При обнаружении повреждений, утраты имущества или иных последствий нарушения Правил администрация составляет соответствующий акт.

18.4. Возмещение ущерба не освобождает гостя от иной ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

19. Посетители гостей

19.1. Посещение гостей третьими лицами возможно с согласия администрации и при соблюдении настоящих Правил.

19.2. Посетители обязаны соблюдать правила поведения, общественный порядок, требования безопасности и указания администрации.

19.3. Гость несёт ответственность за действия лиц, приглашённых им в отель.

19.4. Администрация вправе ограничить нахождение посетителей в отеле, если это нарушает правила проживания, безопасность, права других гостей или установленный порядок работы отеля.

20. Безопасность

20.1. В целях безопасности на территории отеля и в местах общего пользования может осуществляться видеонаблюдение, за исключением помещений, где видеонаблюдение запрещено законодательством Российской Федерации.

20.2. Гость обязан соблюдать правила пожарной безопасности и незамедлительно сообщать администрации о задымлении, пожаре, запахе газа, протечке, неисправности электроприборов или иных опасных ситуациях.

20.3. При возникновении чрезвычайной ситуации гость обязан выполнять указания администрации, сотрудников отеля, представителей экстренных служб и уполномоченных органов.

21. Персональные данные

21.1. При бронировании, заселении, оплате, обращении к администрации или использовании сайта отеля могут обрабатываться персональные данные гостя.

21.2. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных, Согласием на обработку персональных данных и законодательством Российской Федерации.

21.3. Указанные документы размещаются на сайте отеля.

22. Обращения, претензии и отзывы

22.1. Гость вправе обратиться к администрации отеля по вопросам проживания, качества услуг, оплаты, возврата денежных средств, работы персонала или иным вопросам.

22.2. Обращения принимаются:

- по телефону отеля;
- по электронной почте;
- через администратора отеля;
- через доступные каналы связи, используемые отелем.

22.3. Претензии рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

22.4. Для рассмотрения обращения гость должен указать контактные данные, суть обращения, дату проживания, номер бронирования при наличии и иные сведения, необходимые для проверки обстоятельств.

23. Изменение Правил

23.1. Отель вправе вносить изменения в настоящие Правила.

23.2. Актуальная редакция Правил размещается на сайте отеля и/или предоставляется гостю по запросу.

23.3. Изменения не применяются к уже заключённым договорам проживания в части, ухудшающей положение гостя, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

24. Заключительные положения

24.1. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Российской Федерации.

24.2. Если отдельные положения настоящих Правил будут признаны недействительными, это не влияет на действительность остальных положений.

24.3. Продолжая бронирование, внося оплату, заселяясь в отель или пользуясь услугами отеля, гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется их соблюдать.