

# ПРИКАЗ № 03/2

от 01 марта 2026 г.

## Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в отеле «Амбассадор»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации № 1912 от 27.11.2025 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу Приказ № 03/1 от 01 апреля 2024 года «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в отеле «Амбассадор».
2. Утвердить и ввести в действие с 01 марта 2026 года Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Амбассадор» в новой редакции (Приложение № 1 к настоящему приказу, далее — Правила), разработанные в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025.
3. Настоящие приказ и Правила довести под роспись до сведения сотрудников Службы приема и размещения, задействованных в их реализации.
4. Директору департамента номерного фонда доводить настоящие Приказ и Правила под роспись до сведения вновь принимаемых сотрудников, которые будут задействованы в их реализации.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ООО "УК ТОЧКА РОСТА"

Н. Н. Воробьева



## Приложение № 01

к Приказу № 03/2 от «01» марта 2026 г.

### ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «Амбассадор»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями:

- Гражданского кодекса Российской Федерации
- Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»
- Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- Федерального закона РФ от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
- Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»
- Санитарных правил СП 3.1/2.1.0193-20 по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19)

Настоящие Правила являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами Отеля (далее по тексту - Отель).

1.2. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Отеле, обязательны для исполнения всеми гостями/заказчиками (далее — Гостями, Заказчиками), проживающими в Отеле, а также посетителями (далее — Посетителями) Гостей.

Гость обязан ознакомиться со всеми действующими на территории Отеля Правилами, ознакомить с ними своего ребенка (в случае совместного проживания в Отеле) и соблюдать их. Действующие правила находятся в Службе приема и размещения, на информационном стенде и разложены в информационные папки номерного фонда.

1.3. Правила предоставления гостиничных услуг утверждаются приказом директора ООО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ ТОЧКА РОСТА».

1.4. Термины и определения:

- **Исполнитель** — ООО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ ТОЧКА РОСТА», предоставляющее гостиничные услуги

- **Средство размещения** — гостиница Ambassador (Амбассадор), расположенная по адресу: 354000, Краснодарский край, г. Сочи, микрорайон Центральный, Кубанская улица, д. 4Б
  - **Заказчик** — дееспособное физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, либо юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заказывающее гостиничные услуги
  - **Потребитель (Гость)** — физическое лицо, использующее гостиничные услуги для личных нужд
  - **Бронирование** — закрепление за Потребителем номера на условиях, определенных заявкой, и подтверждение заявки со стороны Исполнителя
  - **Расчетный час** — время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя из номера (12:00 часов)
  - **Время заезда** — время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя в номер (15:00 часов)
- 

## **2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ И ВЫЕЗДА**

### **2.1. Бронирование номеров**

**2.1.1.** Бронирование номера осуществляется следующими способами:

- Через официальный сайт [ambassadorhotels.ru](http://ambassadorhotels.ru)
- По телефону: **8 (800) 700-36-32** (многоканальный, звонок бесплатный)
- По электронной почте: [travelline-ambassador@gp-hotels.ru](mailto:travelline-ambassador@gp-hotels.ru)

**2.1.2.** При бронировании Заказчик (Гость) указывает:

- ФИО потребителя
- Контактный телефон и email
- Желаемую категорию номера
- Даты заезда и выезда
- Количество проживающих

**2.1.3.** Исполнитель направляет уведомление о подтверждении бронирования, содержащее:

- Номер бронирования
- Информацию о забронированном номере
- Даты проживания
- Цену размещения
- Условия оплаты и отмены бронирования

### **2.2. Условия сохранения и отмены бронирования (в соответствии с п. 16 Постановления Правительства РФ № 1912)**

### **2.2.1. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО СОХРАНЕНИЮ БРОНИРОВАНИЯ:**

Исполнитель обязан сохранять бронирование в течение суток с момента установленного времени заезда (15:00 часов) до расчетного часа следующего дня (12:00 часов). Аннулирование бронирования по инициативе Исполнителя до истечения данного срока не допускается.

### **2.2.2. ОТКАЗ ЗАКАЗЧИКА (ГОСТЯ) ОТ БРОНИРОВАНИЯ ДО ДАТЫ ЗАЕЗДА:**

В случае отказа Заказчика (Гостя) от бронирования **до даты заезда** (при своевременном уведомлении Исполнителя) денежные средства подлежат возврату в полном объеме (100% от оплаченной суммы).

Для возврата денежных средств Заказчик (Гость) должен направить уведомление об отказе:

- По телефону: **8 (800) 700-36-32**
- По электронной почте: [travelline-ambassador@gp-hotels.ru](mailto:travelline-ambassador@gp-hotels.ru)
- Через личный кабинет на сайте [ambassadorhotels.ru](http://ambassadorhotels.ru)

Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления об отказе на тот же способ оплаты, которым была произведена оплата услуг.

### **2.2.3. НЕСВОВРЕМЕННАЯ ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ ИЛИ НЕЗАЕЗД:**

При несвоевременной отмене бронирования (уведомление об отказе получено в день заезда или позже) либо при незаезде Гостя Исполнитель вправе удержать плату исключительно за одни сутки проживания, вне зависимости от общей продолжительности бронирования.

Остальная сумма предоплаты (если бронирование было оплачено на несколько суток) подлежит возврату Заказчику (Гостю) в течение 10 (десяти) рабочих дней.

#### **Пример расчета:**

- Бронирование: 5 суток, стоимость 10 000 рублей за сутки, общая сумма 50 000 рублей (оплачено полностью)
- Гость не заехал и уведомил об отказе в день заезда
- Удерживается: 10 000 рублей (1 сутки)
- Возвращается: 40 000 рублей

### **2.2.4. ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ (п. 36 Постановления № 1912):**

Заказчик (Гость) вправе отказаться от исполнения договора в любое время (в том числе после заезда) при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

Фактически понесенные расходы включают:

- Стоимость фактически оказанных услуг размещения (за прошедшие сутки проживания)
- Документально подтвержденные расходы на дополнительные услуги (если были заказаны и оказаны)

- Иные обоснованные расходы

**2.2.5.** Бронь на номер сохраняется в течение суток с момента установленного времени заезда (с 15:00 часов дня заезда до 12:00 часов следующего дня). При незаезде в течение этого срока бронирование аннулируется.

### **2.3. Время заезда и выезда**

**Время заезда:** с 15:00 часов дня заезда.

**Расчетный час (время выезда):** до 12:00 часов дня выезда.

Разница между временем выезда и временем заезда составляет 3 часа, что соответствует требованиям п. 27 Постановления № 1912.

### **2.4. Ранний заезд и поздний выезд**

**Ранний заезд** (до 15:00 часов) возможен при наличии свободных номеров:

- При заселении с 06:00 до 12:00 часов плата за период раннего заезда составляет 50% от стоимости суток
- При заселении с 12:00 до 15:00 часов взимается плата согласно установленным тарифам

**Поздний выезд** (после 12:00 часов) возможен при наличии свободных номеров:

- С 12:00 до 16:00 часов — плата составляет 50% от стоимости суток
- С 16:00 до 18:00 часов — 50% от стоимости суток
- С 18:00 до 00:00 часов — плата взимается как за полные сутки

### **2.5. Регистрация и заселение**

**2.5.1.** Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный в заявке, подтвержденной Отелем.

**2.5.2.** Оформление заезда и выезда Гостя осуществляется круглосуточно в Службе приема и размещения Отеля. При заселении Гостя заполняется Анкета Гостя, которую Гость подписывает собственноручно, чем подтверждает достоверность сведений о себе и свое согласие с настоящими Правилами, а также подтверждает согласие на обработку и передачу персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**2.5.3.** Служба приема и размещения Отеля вправе не заселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**2.5.4.** Заселение Гостей осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность:

**Для граждан РФ:**

- Паспорт гражданина РФ
- Паспорт гражданина СССР (до замены)
- Заграничный паспорт гражданина РФ
- Водительское удостоверение

- Свидетельство о рождении (для лиц до 14 лет)
- Временное удостоверение личности гражданина РФ
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства
- Вид на жительство лица без гражданства

**Для иностранных граждан:**

- Паспорт иностранного гражданина с действующей визой (при необходимости) и миграционной картой
- Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность

**2.5.5. Администрация Отеля имеет право отказать в заселении:**

- Если Гость предъявляет служебное, пенсионное или иное удостоверение, не признаваемое документом, удостоверяющим личность
- Если Гость предъявляет ксерокопию паспорта
- Если Гость прибыл с детьми, у которых нет при себе свидетельства о рождении
- Если Гость отказывает Отелю в выдаче согласия на обработку и передачу персональных данных

**2.6. Заселение несовершеннолетних**

**Несовершеннолетние до 14 лет:**

Заселяются только в сопровождении родителей (законных представителей) или сопровождающих лиц при наличии нотариально заверенного согласия родителей. Требуется свидетельство о рождении.

**Несовершеннолетние от 14 до 18 лет:**

Заселяются при предъявлении паспорта:

- В сопровождении родителей (законных представителей) или сопровождающих лиц с нотариально заверенным согласием родителей
- Самостоятельно — только при наличии нотариально заверенного согласия родителей на заселение

**2.7. Регистрация по месту пребывания**

Исполнитель обеспечивает регистрацию граждан РФ по месту пребывания в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713.

Постановка на миграционный учет иностранных граждан осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9.

**2.8. Выезд из Отеля**

**2.8.1.** По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер в расчетный час (до 12:00 часов).

**2.8.2.** При выезде из Отеля Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги.

**2.8.3.** В случае, если Гости не освобождают номер в расчетный час и отсутствуют в номере (а номер подлежит заселению), Отель вправе упаковать вещи Гостей в присутствии нескольких свидетелей, составив при этом акт и фиксируя процесс упаковки с помощью средств видеофиксации.

---

### **3. ЦЕНА УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

#### **3.1. Стоимость размещения**

**3.1.1.** Цена размещения устанавливается Исполнителем и включает:

- Проживание в номере выбранной категории
- Услуги, входящие в стоимость согласно типу средства размещения
- Коммунальные услуги (электричество, вода, отопление)
- Пользование Wi-Fi
- Парковка (при наличии мест)

**3.1.2.** Стоимость номеров указана на сайте [ambassadorhotels.ru](http://ambassadorhotels.ru) и может различаться в зависимости от категории номера, сезона, продолжительности проживания и даты бронирования.

**3.1.3.** Минимальная стоимость размещения составляет 2 500 рублей за сутки за бюджетный номер в низкий сезон.

#### **3.2. Порядок оплаты**

**3.2.1.** Оплата услуг производится:

- При бронировании (предоплата 100%)
- При заселении (полная оплата или доплата остатка)
- После проживания (для корпоративных клиентов по согласованию)

**3.2.2.** Способы оплаты:

- Банковской картой (Visa, MasterCard, Maestro, МИР) через сайт или при заселении
- Наличными денежными средствами при заселении
- Безналичным переводом на расчетный счет Исполнителя (для юридических лиц)

**3.2.3.** Исполнитель выдает кассовый чек или документ строгой отчетности при получении оплаты.

#### **3.3. Досрочный выезд и возврат денежных средств**

**3.3.1.** При досрочном выезде Гость обязан уведомить об этом дежурного администратора до 12:00 часов дня, предшествующего дате отмены услуги. В случае уведомления дежурного персонала позднее указанного срока перерасчет стоимости и возврат денежных средств производится с удержанием Отелем суточной стоимости проживания всей группы гостей.

**3.3.2.** Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 (в редакции от 01.04.2021 г.).

**3.3.3.** Возврат денежных средств осуществляется на основании письменного заявления Гостя на имя директора Отеля с приложением копии паспорта и указанием:

- Номера бронирования или номера размещения
- Даты заезда и выезда
- Серии и номера документа, удостоверяющего личность
- Причины досрочного выезда
- Платежных реквизитов для перечисления денежных средств
- Чека на услугу (если оплата производилась Гостем)

**3.3.4.** Денежные средства по письменному заявлению Гостя возвращаются по безналичному расчету путем перечисления соответствующей суммы на указанный им расчетный счет в банке, иной финансовой организации или выдаются из кассы Отеля в течение 10 (десяти) рабочих дней.

**3.3.5.** ДляGuestов, направленных в Отель юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями в рамках заключенных с Отелем договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в тексте соответствующих договоров.

**3.3.6.** Если Гость в период проживания в Отеле не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг по своему усмотрению или в связи со своими интересами, возврат денежных средств за неполученные услуги не производится.

---

## **4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

### **4.1. Общие требования**

В период нахождения в Отеле убедительная просьба соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от злоупотребления алкоголем и нецензурной брани в местах массового отдыха Guestов.

### **4.2. Guestам рекомендуется соблюдать следующие правила:**

- Неукоснительно соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, включая требования СП 3.1/2.1.0193-20 по профилактике COVID-19 (при действии ограничений)
- По требованию сотрудника Отеля проводить термометрию при заезде и входе в помещения общего пользования

- Использовать средства индивидуальной защиты в соответствии с санитарными требованиями
- При уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы
- Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды
- В случае утери ключа или карты Гостя немедленно информировать администратора Отеля (предусмотрен денежный штраф за утерю)

### **4.3. Размещение в номере**

**4.3.1.** В номере могут проживать только лица, указанные в договоре (бронировании).

**4.3.2.** Количество проживающих в номере не должно превышать максимальной вместимости номера согласно его категории.

**4.3.3.** Размещение дополнительных лиц без уведомления администрации запрещено и влечет взимание платы за дополнительное место или расторжение договора.

**4.3.4.** Предоставление номера третьим лицам, не указанным в бронировании, запрещено.

### **4.4. Посещение номера**

**4.4.1.** Прием посетителей в номере разрешен с 09:00 до 23:00 часов.

**4.4.2.** Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, администратору гостиницы.

**4.4.3.** Нахождение посторонних лиц (гостей отдыхающих) на территории Отеля после 23:00 московского времени НЕ ДОПУСКАЕТСЯ.

### **4.5. Тишина и порядок**

**4.5.1.** В период с 23:00 до 07:00 часов Гости обязаны соблюдать тишину.

**4.5.2.** Запрещены действия, нарушающие покой других проживающих: громкая музыка, крики, шумные мероприятия.

**4.5.3.** При нарушении режима тишины администрация вправе сделать предупреждение, а при повторном нарушении — потребовать досрочного выезда без возврата оплаты.

### **4.6. Курение**

**4.6.1.** Курение табака, употребление никотинсодержащей продукции и использование кальянов в номерах и закрытых помещениях гостиницы категорически запрещено в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма».

**4.6.2.** Для курения предусмотрены специально отведенные места на открытом воздухе.

**4.6.3.** При нарушении запрета курения в номере Гость обязан оплатить:

- Химчистку номера — 5 000 рублей

- Штраф согласно законодательству РФ

В случае несоблюдения этих требований Отель имеет право на досрочное выселение Гостя.

#### **4.7. Домашние животные**

**4.7.1.** Размещение домашних животных в гостинице допускается только по предварительному согласованию с администрацией.

**4.7.2.** За размещение домашних животных взимается дополнительная плата согласно прайс-листу.

**4.7.3.** Владелец животного несет полную ответственность за поведение животного, причиненный им ущерб и соблюдение санитарно-гигиенических норм.

**4.7.4.** Животное должно иметь ветеринарный паспорт с отметками о прививках.

#### **4.8. Условия пребывания детей**

Гости, прибывшие на отдых с детьми, должны соблюдать следующие правила:

- Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Отеле
- По просьбе Гостя в номер для ребенка предоставляют (при наличии) детскую кроватку, детский горшок

#### **4.9. Правила пользования детской площадкой на территории Отеля**

**4.9.1.** На территории Отеля расположена детская площадка, предназначенная для детей в возрасте от 3 до 12 лет.

**4.9.2.** Пользование детской площадкой разрешено с 09:00 до 21:00 часов.

**4.9.3.** Дети могут находиться на детской площадке только в присутствии и под постоянным присмотром родителей (законных представителей) или сопровождающих взрослых.

**4.9.4.** Отель не несет ответственности за безопасность детей, оставленных без присмотра взрослых на детской площадке.

**4.9.5.** Запрещается:

- Нахождение на детской площадке детей без сопровождения взрослых
- Использование игрового оборудования не по назначению
- Использование неисправного оборудования (в случае обнаружения необходимо немедленно сообщить администрации)
- Нахождение на детской площадке в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
- Курение на территории детской площадки
- Засорение территории детской площадки

- Приносить и оставлять на детской площадке стеклянные предметы, острые и колющие предметы
- Приводить на детскую площадку домашних животных

**4.9.6.** Родители (законные представители) несут полную ответственность за жизнь и здоровье своих детей во время нахождения на детской площадке.

**4.9.7.** В случае получения ребенком травмы или повреждения на детской площадке родители (законные представители) обязаны немедленно сообщить об этом администрации Отеля.

**4.9.8.** Родители обязаны следить за тем, чтобы дети не портили игровое оборудование. В случае причинения ущерба оборудованию детской площадки родители возмещают стоимость ремонта или замены поврежденного имущества.

## **4.10. Противопожарная безопасность**

**4.10.1.** Запрещается:

- Использовать открытый огонь в номерах
- Хранить легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества
- Блокировать пожарные выходы
- Отключать или повреждать пожарную сигнализацию
- Пользоваться неисправными электроприборами
- Пользоваться электронагревательными приборами (кипятильники, электроплиты), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера

**4.10.2.** При обнаружении возгорания или задымления немедленно сообщить на ресепшен и покинуть здание согласно плану эвакуации.

## **4.11. Уборка номера**

**4.11.1.** Уборка номера производится ежедневно в период с 10:00 до 16:00 часов (время может быть изменено по согласованию с Гостем).

**4.11.2.** Смена постельного белья производится 1 раз в 3 суток, смена полотенец — ежедневно.

**4.11.3.** Гость вправе отказаться от уборки номера, разместив на двери номера соответствующую табличку «Не беспокоить».

**4.11.4.** Если табличка «Не беспокоить» находится на двери более 24 часов, администрация вправе войти в номер для проверки безопасности Гостя.

---

## **5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА**

**5.1.** Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего только при условии, если они были приняты Отелем на хранение в багажную комнату с оформлением соответствующего документа.

**5.2.** За сохранность имущества, хранящегося в сейфе Гостя в номере или в иных местах, не переданного официально на хранение Отелю, ООО «УК ТОЧКА РОСТА» и Отель не несут ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.3.** Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность оставленных вещей.

**5.4.** За испорченное, поврежденное, утерянное имущество Отеля каждый проживающий в Отеле Гость несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в размере, указанном в Прейскуранте.

**5.5.** При заселении необходимо проверить наличие в номере полотенец, произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких-либо повреждений. В случае обнаружения неполного комплекта полотенец или повреждений мебели (мягкого инвентаря) незамедлительно сообщить горничной или администратору Отеля.

**5.6.** При выезде из Отеля и освобождении номера Гостю необходимо дождаться приемки номера обслуживающим персоналом Отеля (горничной). В случае несоответствия количества принятых полотенец, белья и/или наличия каких-либо повреждений Гость производит оплату согласно прейскуранту. После этого Гость сдает ключ администратору Отеля.

**5.7.** В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Вещи, забытые Гостем в номере после выезда, хранятся администрацией следующим образом:

- Одежда, обувь, личные вещи — в течение 30 дней
- Документы и ценные вещи — передаются в полицию незамедлительно
- Скоропортящиеся продукты питания и напитки — утилизируются в течение 24 часов
- Непортящиеся продукты питания и напитки — хранятся в течение 7 дней, затем утилизируются

По истечении указанных сроков невостребованные вещи утилизируются, за исключением документов и ценных вещей, которые передаются в полицию.

---

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **6.1. Гости обязаны:**

- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и порядок
- Соблюдать настоящие Правила
- Соблюдать Правила противопожарной безопасности на всей территории Отеля
- Подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Отеля
- Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Отеля и проживающих

- При выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные услуги, а также продемонстрировать горничной либо администратору занимаемый номер, возвращая электронный ключ

## **6.2. Гостям не рекомендуется:**

- Передавать ключ-карты от номера другому лицу
- Вносить на территорию Отеля продукты питания и спиртные напитки (в случае пищевых отравлений Отель не несет ответственности за употребление продуктов и напитков)
- Включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты
- Ложиться в постель в верхней одежде и обуви
- Срывать цветы, выкапывать насаждения

## **6.3. Гостям запрещено:**

- Хранить в номере громоздкие вещи, оружие и боеприпасы, легковоспламеняющиеся вещества и материалы
- Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие
- Оставлять в номере Отеля без присмотра родителей (одного из них) несовершеннолетних детей, не достигших 14-летнего возраста
- Передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера
- Самовольно переселяться из одного номера в другой
- Выносить из столовой продукты и посуду
- Расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др.
- Выносить полотенца из номеров, использовать их в летний период на пляже в качестве пляжных полотенец
- Загрязнять территорию отеля, выбрасывать мусор в неотведенных для этих целей местах (вне пепельниц, урн, баков)

## **6.4. Права Гостей:**

- Получить полную и достоверную информацию об оказываемых услугах и их стоимости
- Требовать предоставления услуг надлежащего качества
- Пользоваться всеми услугами, входящими в цену размещения
- Отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты фактически понесенных Отелем расходов
- Потребовать безвозмездного устранения недостатков, возмещения расходов или уменьшения цены при выявлении недостатков в оказанных услугах, при условии предоставления доказательств того, что услуги оказаны некачественно, не оказаны в полном объеме или не соответствуют заявленному описанию (например, отсутствие заявленного в описании номера оборудования: фена, чайника и т.п.). Субъективное восприятие Гостя (расположение мебели, отличающееся от фотографий) не является основанием для претензий. Отель

предоставляет номера в рамках забронированной категории, конкретный номер определяется в день заселения

- Обратиться с претензией или жалобой в порядке, установленном законодательством РФ

## **6.5. Права Отеля:**

- Требовать своевременной оплаты услуг
- Отказать в заключении договора при отсутствии свободных номеров на запрашиваемые даты
- Требовать соблюдения Гостем правил проживания и настоящих Правил
- Отказаться от исполнения договора при условии полного возмещения Гостю убытков (в соответствии с п. 37 Постановления № 1912)
- Взыскать с Гостя стоимость причиненного ущерба имуществу Отеля
- Не допустить заселение Гостя при отсутствии документа, удостоверяющего личность
- Потребовать досрочного выезда Гостя при грубом нарушении правил проживания
- Устанавливать правила проживания, не противоречащие законодательству РФ

**6.6.** Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

**6.7.** Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

---

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **7.1. Ответственность Отеля:**

**7.1.1.** Отель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам в соответствии с законодательством РФ.

**7.1.2.** За нарушение сроков предоставления услуг по вине Отеля Гость вправе потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков
- Соответствующего уменьшения цены
- Возмещения понесенных расходов
- Расторжения договора с возвратом оплаты

**7.1.3.** Отель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы (форс-мажор).

### **7.2. Ответственность Гостя:**

**7.2.1.** Гость несет ответственность за утрату или повреждение имущества Отеля по его вине.

**7.2.2.** При причинении ущерба имуществу гостиницы Гость обязан возместить реальный ущерб в полном объеме.

**7.2.3.** Размер ущерба определяется на основании:

- Акта о причинении ущерба, составленного администрацией с участием Гостя (при возможности)
- Документов, подтверждающих стоимость поврежденного или утраченного имущества
- Затрат на восстановление или замену имущества

**7.2.4.** За несовершеннолетних Гостей, не достигших 14-летнего возраста, ответственность несут родители (законные представители).

**7.2.5.** В случае грубого нарушения правил проживания (курение в номере, причинение ущерба, нарушение общественного порядка, создание угрозы безопасности) Отель вправе потребовать досрочного выезда Гостя без возврата оплаты за неиспользованный период.

---

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**8.1.** Все споры и разногласия, возникающие из настоящих Правил или в связи с ними, подлежат разрешению путем переговоров между сторонами.

**8.2.** Гость вправе направить претензию Отелю:

- По электронной почте: [travelline-ambassador@gp-hotels.ru](mailto:travelline-ambassador@gp-hotels.ru)
- По электронной почте бухгалтерии: [account@gp-hotels.ru](mailto:account@gp-hotels.ru)
- Почтовым отправлением по юридическому адресу: 354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Кубанская, д. 4Б, оф. 75
- Лично администратору гостиницы с получением отметки о принятии

**8.3.** Претензия должна содержать:

- ФИО и контактные данные заявителя
- Номер бронирования и даты проживания
- Описание нарушения и требования
- Документы, подтверждающие обоснованность требований
- Подпись заявителя и дату

**8.4.** Отель обязан рассмотреть претензию и направить мотивированный ответ в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения.

**8.5.** При недостижении соглашения в досудебном порядке споры подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

**8.6.** Книга отзывов и предложений находится у администратора Отеля и выдается проживающим по их требованию.

---

## **9. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**9.1.** При регистрации в Отеле Гость дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**9.2.** ОТЕЛЬ собирает и обрабатывает следующие персональные данные:

- ФИО
- Дата рождения
- Данные документа, удостоверяющего личность
- Контактные данные (телефон, email, адрес)
- Сведения о бронированиях и проживании

**9.3.** Персональные данные обрабатываются в целях:

- Исполнения договора на предоставление гостиничных услуг
- Регистрации по месту пребывания
- Информирования о специальных предложениях и акциях (при согласии)
- Выполнения требований законодательства РФ

**9.4.** ОТЕЛЬ обязуется:

- Обрабатывать персональные данные в соответствии с законодательством РФ
- Обеспечивать защиту персональных данных от неправомерного доступа
- Не передавать персональные данные третьим лицам без согласия субъекта данных, за исключением случаев, предусмотренных законом
- Хранить персональные данные в течение срока, установленного законодательством

**9.5.** Гость имеет право:

- На доступ к своим персональным данным
- На уточнение, блокирование или удаление персональных данных
- На отзыв согласия на обработку персональных данных
- На обжалование действий Отеля в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных

**9.6.** В любой момент указанные действия со стороны Отеля будут остановлены на основании полученного от Гостя письменного заявления с просьбой прекратить обработку его персональных данных.

---

## **10. ФОРС-МАЖОР**

**10.1.** Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

**10.2.** К обстоятельствам непреодолимой силы относятся:

- Стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, пожары)
- Военные действия, террористические акты
- Эпидемии, пандемии
- Решения органов государственной власти, делающие невозможным исполнение обязательств
- Иные чрезвычайные обстоятельства, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить

**10.3.** При наступлении обстоятельств непреодолимой силы сторона обязана незамедлительно уведомить другую сторону о наступлении таких обстоятельств.

**10.4.** В случае форс-мажорных обстоятельств:

- Сроки исполнения обязательств продлеваются на период действия этих обстоятельств
- При невозможности исполнения договора стороны вправе расторгнуть его с возвратом оплаты за неоказанные услуги
- Отель не несет ответственности за причиненные убытки

---

## **11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

**11.1.** Отель предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, входящие в стоимость проживания:

- Вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб
- Пользование медицинской аптечкой
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю
- Побудка к определенному времени
- Предоставление кипятка

**11.2.** Для улучшения качества обслуживания:

- Телефонная связь (местная и городская — предоставляется по запросу на стойке регистрации)
- Пользование сетью Wi-Fi на территории Отеля в общественной зоне
- Поднос багажа по просьбе
- Пользование гладильными принадлежностями в специально оборудованном помещении
- Вызов такси

**11.3.** Отель предоставляет Гостям по их просьбе дополнительные платные услуги согласно утвержденному прейскуранту:

- Услуги прачечной
  - Дополнительное место (раскладушка) — стоимость по тарифу Отеля (уточняется в момент бронирования или проживания по телефону у администратора)
  - Размещение домашних животных — по согласованию
  - Изготовление дубликата ключа — 500 рублей
- 

## **12. ПАМЯТКА ГОСТЮ ПО ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

**Если в здании возник пожар, сработала пожарная сигнализация, необходимо:**

- Немедленно покинуть помещение согласно плану эвакуации при пожаре, по пожарной лестнице. Ключ от двери выхода на пожарную лестницу находится рядом с дверью, в коробочке. При наличии лифта в здании пользоваться им категорически запрещается
- Максимальное задымление будет на верхних этажах здания, поэтому не медлить с эвакуацией
- При движении через горящее помещение и задымленные места следует проходить их быстро, задержав дыхание, защитив нос и рот влажной плотной тканью
- В сильно задымленном помещении передвигаться надо ползком или пригнувшись, так как в прилегающем к полу пространстве чистый воздух сохраняется дольше
- При движении постараться закрыть двери помещений, откуда дым поступает в коридор и эвакуационную лестницу
- Если эвакуационная лестница задымлена, надо открыть или разбить находящиеся на лестничной клетке окна, чтобы выпустить дым и дать приток свежему воздуху
- Если эвакуационная лестница отрезана огнем или сильно задымлена, нужно остаться в номере, плотно закрыв его дверь, и подать сигнал о своем местонахождении по телефону, голосом

**Телефоны экстренных служб:**

- Единый номер экстренных служб: 112
  - Пожарная охрана: 101
  - Полиция: 102
  - Скорая медицинская помощь: 103
- 

## **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**13.1.** Настоящие Правила вступают в силу с 01 марта 2026 года.

**13.2.** Настоящие Правила составлены в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

- Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»
- Иными нормативными правовыми актами РФ

**13.3.** Отель вправе вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив новую редакцию на сайте [ambassadorhotels.ru](http://ambassadorhotels.ru) не менее чем за 7 дней до вступления изменений в силу.

**13.4.** Изменения распространяются только на договоры, заключенные после вступления изменений в силу.

**13.5.** Все приложения, дополнительные соглашения и прайс-листы являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

**13.6.** Условия настоящих Правил, противоречащие законодательству РФ, являются недействительными и не подлежат применению. Недействительность отдельных положений не влечет недействительности Правил в целом.

**13.7.** Перечень дополнительных услуг, настоящие Правила проживания и прочая информация могут быть вывешены в вестибюле Отеля в доступном для ознакомления месте либо находятся в информационной папке в каждом номере.

**13.8.** Контроль над выполнением настоящих Правил осуществляют: руководители подразделений, администраторы и другие уполномоченные лица Отеля.

**13.9.** Настоящие Правила размещены в публичном доступе на сайте [ambassadorhotels.ru](http://ambassadorhotels.ru).

---

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2.**

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ**

Наименование услуги	Стоимость, руб.
Дополнительное место (раскладушка)	По тарифу отеля
Детская кроватка	Бесплатно
Ранний заезд (08:00-15:00)	50% от стоимости суток
Поздний выезд (12:00-16:00)	50% от стоимости суток
Поздний выезд (16:00-18:00)	50% от стоимости суток
Поздний выезд (18:00-00:00)	100% от стоимости суток
Химчистка номера после курения	5 000
Изготовление дубликата ключа	500
Размещение домашних животных	По согласованию

Таблица 2: Дополнительные услуги

---

### **ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОРМА ПРЕТЕНЗИИ**

#### **ПРЕТЕНЗИЯ**

К ООО «УК ТОЧКА РОСТА» (отель Амбассадор)

От: \_\_\_\_\_ (ФИО)

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Номер бронирования: \_\_\_\_\_

Даты проживания: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

**Суть претензии:**

---

---

**Требования:**

---

---

**Приложения:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_

---

## РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью  
«УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ ТОЧКА РОСТА»

**Сокращенное наименование:** ООО «УК ТОЧКА РОСТА»

**Юридический адрес:** 354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Кубанская, д. 4Б, оф. 75

**Адрес объекта размещения:** 354000, Краснодарский край, г. Сочи, микрорайон  
Центральный, Кубанская улица, д. 4А

**ИНН:** 2366046385

**КПП:** 236601001

**ОГРН:** 1242300002560

**Расчетный счет:** 40702810730060013381

**Банк:** ПАО Сбербанк

**БИК:** 046015602

**Корреспондентский счет:** 30101810600000000602

### Телефоны:

- Служба бронирования: [8 \(800\) 700-36-32](tel:88007003632) (многоканальный, звонок бесплатный)

### Email:

- Общие вопросы: [travelline-ambassador@gp-hotels.ru](mailto:travelline-ambassador@gp-hotels.ru)
- Бухгалтерия: [account@gp-hotels.ru](mailto:account@gp-hotels.ru)

**Сайт:** [ambassadorhotels.ru](http://ambassadorhotels.ru)

**График работы службы бронирования:** Круглосуточно, без выходных

**Директор:** Воробьева Наталья Николаевна

---

**НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА РАЗРАБОТАНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ПОСТАНОВЛЕНИЕМ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ ОТ 27.11.2025 № 1912**

**ДАТА УТВЕРЖДЕНИЯ:** 01 марта 2026 года

**ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНЫ В ОТКРЫТОМ ДОСТУПЕ НА САЙТЕ  
[AMBASSADORHOTELS.RU](http://AMBASSADORHOTELS.RU)**