УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель генерального директора
по управлению гостиницами
Спиридонова О.С. _____
«08» ноября 2025 г.

ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЦЕ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

г. Сочи «08» ноября 2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр» (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" в действующей редакции и Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

1.2. Гостиница «Пуллман Сочи Центр» (далее по тексту – «Гостиница») является частью имущественного комплекса ООО «Юниверсити Плаза», действующего на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ, Свидетельства о присвоении категории «*****» (пять звезд).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«*Исполнитель*» - Обособленное подразделение ООО «ЮНИВЕРСИТИ ПЛАЗА» (ИНН 232126091, ОГРН 1042311710210) в г. Сочи (**именуемое также по тексту – «Гостиница»**), расположенное по адресу: г. Сочи, ул. Орджоникидзе д. 11А, оказывающее гостиничные услуги гражданам и юридическим лицам;

«*Заказчик*» - физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

«*Потребитель*» (**далее «Гость»**) - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«*Гостиничные услуги*» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных прейскурантом Гостиницы.

«*Время выезда (расчетный час)*» - время, установленное Гостиницей для выезда Гостя.

«*Время заезда*» - время, установленное Гостиницей для заезда Гостя.

«*Ранний заезд*» - заселение Гостя до установленного времени заезда, при предварительном согласовании указанного заезда с Гостиницей.

«Поздний выезд» - задержки выезда Гостя после времени выезда (Расчетного часа), при предварительном согласовании указанной задержки с Гостиницей.

«*Бронирование*» - закрепление за Гостем места в номере Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Гостиницы.

«*Заявка на бронирование*» - письменное обращение Заказчика или Гостя к Гостинице в целях получения Гостиничного обслуживания с указанием необходимых данных.

«*Подтверждение Бронирования*» - письменное сообщение Гостиницы, направляемое в адрес Заказчика или Гостя, в ответ на Заявку на бронирование, содержащее условия Бронирования (форма установлена Приложением №1 к настоящим Правилам).

«*Договор*» - документ, содержащий условия оказания персонифицированных Гостиничных услуг, оформляемый путем составления одного документа (в том числе электронного), подписанный обеими сторонами - применительно к Заказчику или являющийся публичным договором - применительно к Гостю.

«*сайт Гостиницы*» - страница в сети «Интернет», содержащая информацию о Гостинице и оказываемых Гостиничных услугах: www.accor.ru.

«Служба приема и размещения Гостиницы» - структурное подразделение Гостиницы, занимающееся бронированием номеров, приемом и регистрацией Гостей, оформлением Гостей при въезде и выезде из Гостиницы, оказанием дополнительных услуг и осуществляющее указанные действия путем взаимодействия с Гостями в очном формате – «Ресепшн» (1-й этаж), дистанционном формате при помощи телефонной связи +7 862 262 97 30, электронной почты H8591@accor.ru.

1.5. Гостиница вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.6. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Гостями и являются обязательными к соблюдению указанными сторонами.

1.7. Настоящие Правила, а также информация о дополнительных (платных) услугах, предназначены и доступны для неограниченного круга лиц в течение всего рабочего времени Гостиницы и размещены для сведения Заказчиков и Гостей в Службе приема и размещения Гостиницы, также Гостиница вправе размещать указанную информацию на сайте Гостиницы.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГАХ

2.1. Гостиница обязана довести до сведения Гостей посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в Гостиницу, или в помещении Гостиницы информацию о наименовании (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы.

2.2. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

2.3. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2.4. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с «Расчетным часом».

2.5. Стандартное время заселения в Гостиницу («Время заезда») - 15.00 часов по местному (московскому) времени. Стандартное время выезда из Гостиницы («Расчетный час») - 12.00 часов дня по местному времени.

2.6. При заселении Гостя на условиях Раннего заезда (до установленного п. 2.5. настоящих Правил «Времени заезда») и последующим проживанием в Гостинице, дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости гостиничного номера на дату заселения за 1 сутки проживания, если до стандартного времени заселения разница менее 12 часов и 100% от стоимости гостиничного номера на дату заселения за 1 сутки проживания, если до стандартного времени заселения разница более 12 часов, за исключением случая, предусмотренного в пункте 2.7 настоящих Правил. Гостиница вправе отказать Гостю в «Раннем заезде» при отсутствии такой возможности.

2.7. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица, имеющие подтверждение бронирования гостиничного номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

2.8. Гостиница оказывает услуги по предоставлению гостиничных номеров для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить гостиничный номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения Гостиницы до расчетного часа 12.00 часов по местному времени. В случае продления проживания в гостиничном номере оплата за «Поздний выезд» взимается в следующем порядке: до 18.00 часов – 50% стоимости гостиничного номера за 1 сутки проживания на дату выезда, после 18.00 часов – 100% стоимости гостиничного номера за 1 сутки проживания на дату выезда. Продление проживания возможно только при наличии свободных гостиничных номеров. В случае отсутствия свободных гостиничных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.9. По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до «Расчетного часа». При выезде из Гостиницы Гостю надлежит обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы для совершения следующих действий:

- сверку окончательного расчета за предоставленные услуги проживания и оказанные дополнительные услуги;
- сдачу ключа от номера.

2.10. В случае выезда из Гостиницы (отсутствие Гостя по месту проживания более 1 (Одного) часа после «Расчетного часа» без оплаты) Гость, не заявивший об этом сотрудникам Службы приема и размещения Гостиницы, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению. Гостиничный номер считается использованным Гостем при условии нахождения его личных вещей в гостиничном номере, и подлежит оплате в соответствии с действующим на указанную дату прейскурантом Гостиницы. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Гостинице определяется **Приложением № 3** к настоящим Правилам.

2.11. Состав услуг, входящих в цену номера, установлен Положением о классификации номеров гостиницы «Пуллман Сочи Центр», являющимся **Приложением № 4** к настоящим Правилам. Помимо услуг, установленных п. 2.11 Правил, Гостиница по просьбе Гостя обязана без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, чайного и кофейного набора, питьевой воды, набора иголок и ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, расширенного меню подушек и зонт (в случае осадков);

е) спутниковое ТВ, беспроводной интернет, телефон, кондиционер, электрочайник, чайная посуда, гладильная доска с утюгом;

ж) на каждого Гостя: махровый халат, тапочки, фен, полотенца, туалетные принадлежности индивидуального пользования;

з) ежедневная уборка номера (24 часа в сутки, стандартное время уборки с 9:00 до 18:00) и смена постельного белья и полотенец (раз в три дня)

и) индивидуальные депозитные сейфы (круглосуточно);

к) предоставление детской кроватки для детей до 3-х лет (по запросу);

л) охрана территории отеля (круглосуточно);

м) услуги тренажерного зала (круглосуточно);

н) услуги багажной комнаты для проживающих гостей

о) услуги Бизнес-центра

2.12. Перечень и цена иных (платных) услуг, оказываемых Гостиницей за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты установлены в **Приложении № 10** к Правилам и соответствующими Прейскурантами Гостиницы, размещаемыми на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы и публикуемыми на сайте Гостиницы.

2.13. Сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами размещаются в Службе приема и размещения Гостиницы

2.14. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА (БРОНИРОВАНИЕ)

3.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора.

3.2. Договор с Заказчиком заключается в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.3. Письменная форма договора с Гостем считается соблюденной также в случае подтверждения Гостиницей заявки, направленной Гостем;

3.4. Информация, содержащаяся в данных Правилах, а также размещенная на сайте Гостиницы, является публичной офертой в силу п. 2 ст. 437 ГК РФ. Подача лицом Заявки (в любой из перечисленных ниже форм) является выражением намерения заключить Договор на условиях, изложенных в оферте.

3.5. Бронирование гостиничного номера в Гостинице осуществляется путем направления Заявки в Службу бронирования Гостиницы посредством телефонной или электронной связи.

- Контакты для телефонной связи: +7 (862) 262 97 30;
- Контакты для электронной связи: H8591@accor.ru;

- через сайт Гостиницы путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы,

а также путем непосредственного, очного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы или посредством бронирования с применением услуг третьих лиц - онлайн тревел-агентств (Ostrovok, Bronevik, OneTwoTrip и т.п.).

Бронирование гостиничного номера производится в течение 24 часов с момента получения Заявки при наличии свободных гостиничных номеров, за исключением непосредственного, очного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы.

Гостиница вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

3.6. Заявка считается принятой Гостиницей к рассмотрению в случае возможности установления, что Заявка исходит от Заказчика или Гостя. Порядок установления принадлежности Заявки Гостю определяется инструкциями Гостиницы.

3.7. В заявке на бронирование гостиничных номеров Заказчиком указываются (сообщаются) реквизиты Заказчика (адрес и банковские реквизиты), Гостем - контактная информация для связи; количество Гостей, ФИО и гражданство Гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория гостиничных номеров и количество проживающих гостей; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении данных Заявки Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за сутки - при размещении до 8 номеров, а также при групповом размещение (более 8 номеров), в противном случае Гостиницы не гарантирует наличие свободных гостиничных номеров.

3.8. Гостиница, при наличии в указанные в Заявке даты свободных номеров, соответствующих Заявке Заказчика или Гостя, направляет Заказчику/Гостю уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостиницы, Заказчике/Госте, категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком/Гостем подтверждения бронирования (форма установлена **Приложением №1** к настоящим Правилам).

3.9. Гостиница вправе применять следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (с 15.00 даты заселения), опоздания (прибытие в Гостиницу до Расчетного часа следующего дня) или не заезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 ночь. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до определенного часа, установленного Гостиницей, в день заезда, после чего договор прекращается.

3.10. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Гостем или Заказчиком в сроки, указанные Гостиницей или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Гостиницы или онлайн тревел-агентств, осуществляющих продажу Гостиничных услуг Гостиницы. При размещении Гостя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

Заказчик/Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Гостинице.

3.11. В случае, если Заказчиком/Гостем не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Заказчиком/Гостем по цене, действующей на дату заселения, если иное не будет дополнительно согласовано сторонами. Для оплаты бронирования, которое было совершено по невозвратному тарифу и предполагает обязательный авансовый платеж, Гостю отправляется индивидуальная ссылка для оплаты, пройдя по которой он вводит данные карты и производит оплату (интернет-эквайринг).

3.12. При гарантированном бронировании (если Заказчик/Гость внес предоплату за Гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) Гостиница ожидает Гостя до 12:00 часов дня, следующего за днём запланированного заезда, в противном случае возникают последствия, предусмотренные подп. а) п. 3.9. настоящих Правил.

3.13. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 23:59 часов в день заезда, после чего Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров.

3.14. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Гостиницей.

3.15. Заказчик/Гость вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций, если это предусмотрено условиями бронирования. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Гостиницы могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

3.16. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Заказчика/Гостя сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Заказчика/Гостя.

3.17. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

3.18. В случае невозможности заселения Гостя по причине отсутствия доступных номеров (при наличии у Гостя гарантированного бронирования), Гостиница, за свой счет, размещает Гостя в альтернативном месте проживания сходного качества. В данном случае предоставляется трансфер до альтернативного отеля и обратно (в случае, если бронирование было осуществлено на 2 (две) и более ночи). В случае внесения авансовых депозитов они должны быть возвращены за первую ночь.

3.19. Гостиница оставляет за собой право изменять условия бронирования/аннулирование бронирования в период проведения массовых культурных и спортивных мероприятий, а также в периоды «Низкого», «Среднего», «Высокого» сезона, условия о которых размещены на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы, а также на сайте Гостиницы.

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

4.1. Для получения гостиничного номера в Гостинице граждане предоставляют в Службу приема и

размещения Гостиницы следующие документы:

4.1.1. Гражданин РФ предоставляет паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством РФ**[1].**

4.1.1. Иностранный гражданин для регистрации в Отеле предоставляет:

4.1.1.1. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт, удостоверяющий личность иностранного гражданина и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток суммарно в течение каждого периода в сто восемьдесят суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», а также в случае, если такой срок не продлен в соответствии с указанным Федеральным законом.

При этом непрерывный срок временного пребывания в Российской Федерации указанного иностранного гражданина не может превышать девяносто суток. В данных случаях иностранный

---

[1] В соответствии с Положением о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 06.08.2015 г. № 813, под документами, удостоверяющими личность, понимаются также:
- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- удостоверение личности моряка;
- удостоверение беженца;
- проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории Российской Федерации беженцем.

Также в соответствии с Положением об удостоверении личности военнослужащего Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 12.02.2003 г. № 91, удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации является документом, удостоверяющим личность и правовое положение военнослужащего Российской Федерации.

Кроме того, к документам, удостоверяющим личность, следует относить:
- военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса (п. 1 Порядка ведения и хранения военного билета солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, п. 1 Порядка ведения и хранения военного билета офицера запаса (Приложение к форме 1, Приложение к форме 2, утв. Приказом Министра обороны РФ от 18.07.2014 г. № 495)).

При этом, Роспотребнадзор в своем письме от 11.01.2016 г. № 01-37-16-29 указал, что документы, удостоверяющие личность, перечисленные в п. 5 Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 06.08.2015 г. № 813, которое имеет самостоятельную область применения, с предметом правового регулирования отношений по предоставлению гостиничных услуг непосредственно никак не связаны.

гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

4.1.1.2. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

• паспорт, удостоверяющий личность иностранного гражданина и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);

4.1.1.2. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

• паспорт, удостоверяющий личность иностранного гражданина и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);

• миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

• документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

4.1.2. Иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из следующих документов:

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

• вид на жительство;

• разрешение на временное проживание;

• иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»).

4.2. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), оформленных в письменном порядке, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления

согласия законных представителей (одного из них), оформленных в письменном порядке.

В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

4.3. При отсутствии указанных документов, а равно в случае, если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, или выявлены погрешности документов, приравнивающие указанные документы к недействительным (разрывы страниц, наличие посторонних надписей, механические, химические, иные повреждения и т.п.) Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении Гостиничных услуг.

4.4. Регистрация Гостя, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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".

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.5. Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с «Правилами проживания в гостинице и пользование гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр».

4.6. При оформлении проживания Служба приема и размещения Гостиницы осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в гостиничный номер на оплаченный период проживания. Основанием для выдачи ключа от гостиничного номера является заполненная регистрационная карта Гостя. С согласия Гостя услуги оплачиваются им в момент заезда в полном

объеме или путем выдачи аванса. При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает Гостю кассовый чек.

4.7. Служба приема и размещения Гостиницы вправе не поселять в Гостиницу лиц, находящихся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения. При нарушении правил общественного порядка Гостиница оставляет за собой право вызвать полицию для разрешения спорных вопросов и соблюдения правил и норм поведения в общественных местах, а при агрессивном поведении Гостя Гостиница вправе своими силами и средствами применить к указанному лицу любые допустимые меры, обеспечивающие безопасность других гостей Гостиницы, до приезда органов правопорядка. Степень угрозы (агрессии) Гостиница определяет самостоятельно, исходя из фактических обстоятельств и в соответствии с внутренними инструкциями.

4.8. Гость, при получении Гостиничных услуг, соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.9. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность представителю Службы приема и размещения Гостиницы. В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер Гостя или в другой свободный номер. При этом если категория гостиничного номера позволяет подселение, дополнительная оплата за гостиничный номер не взимается (за исключением дополнительных платных услуг, оказываемых Гостиницей); также предусматривается заселение в другой гостиничный номер при условии полной оплаты другого гостиничного номера (при наличии свободных гостиничных номеров).

Проживающий Гость несет ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Гостиницы, имущества проживающих в Гостинице Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан РФ по месту пребывания (ст. 5 Закона РФ от 25.06.1993 г. № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации») и по уведомлению органа миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (ст. ст. 9, 10 Федерального закона от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

4.10. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.

4.11. Гостиница предоставляет право размещения животных, сопровождающих Гостя, на условиях, установленных **Приложением № 6** к настоящим Правилам.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Цена гостиничного номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы. Плата за проживание в Гостинице производится в соответствие с единым

расчетным часом. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в гостиничном номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – стоимость гостиничного номера за сутки.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

Несвоевременным отказом от бронирования является отказ Гостя менее чем за 48 часов до даты заселения. б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до определенного часа, установленного Гостиницей, в день заезда, после чего договор прекращается.

5.2. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет только в рублях – валюте Российской Федерации;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы).

5.3. В случае выезда Гостя из гостиничного номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания денежные средства Гостю не возвращаются. Исключениями являются случаи, при которых в договоре / подтверждении бронирования указаны иные условия возврата денежных средств Гостю.

5.4. Во время проживания Гость может пользоваться различными дополнительными услугами, предоставляемыми Гостиницей (Приложения № 2 и № 10 к Правилам). В течение проживания Гостя, на его гостиничный номер производятся начисления за те дополнительные услуги, которыми Гость воспользовался только при условии гарантированной оплаты данных услуг – депозита. Минимальный депозит составляет 5000 (пять тысячи) рублей и может быть оставлен наличными или с помощью авторизации на банковской карте Гостя. В случае превышения вышеуказанного депозита Гость оплачивает в Службе приема и размещения Гостиницы счет за дополнительные услуги. В случае выезда из Гостиницы без оплаты дополнительных услуг сотрудники Службы приема и размещения Гостиницы вправе снять с банковской карты Гостя неоплаченную сумму за оказанные услуги.

5.5. Обязательства Заказчика/Гостя по оплате Гостиничных услуг являются исполненными с даты поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиницы.

5.6. Стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг определяется Договором с Заказчиком/Гостем, а также действующими на дату оказания услуг Прейскурантами Гостиницы.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ

6.1. Гость обязуется:

6.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.

6.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами, установленными **Приложением № 7** к настоящим Правилам;

6.1.3. Уважать права других гостей и посетителей Гостиницы;

6.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;

6.1.5. Своевременно оплачивать оказанные услуги в полном объеме;

6.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо, в порядке, установленном **Приложением № 8** к настоящим Правилам;

6.1.7. Уходя из номера закрывать входную дверь в гостиничный номер, водопроводные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна;

6.1.8. Не оставлять в гостиничном номере посторонних лиц в свое отсутствие и/или не передавать ключи от гостиничного номера иным лицам;

6.1.9. Не приносить и хранить незарегистрированное оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему вся ответственность по хранению оружия в местах временного размещения возлагается на владельца оружия.

6.1.10. Не держать на территории Гостиницы животных, без согласования с Гостиницей или в нарушении порядка, установленного **Приложением № 6** к настоящим Правилам;

6.1.11. Не приглашать в гостиничный номер гостей после 23.00 часов до 08.00 часов без осуществления регистрации указанных лиц Гостиницей;

6.1.12. Соблюдать нормы поведения в общественных местах, а именно демонстрировать исключительно достойное поведение и общепринятую вежливость для культурного общения с другими Гостями и персоналом Гостиницы, в частности: не употреблять принесенные спиртные напитки в общественных зонах; не использовать ненормативную лексику, грубое, агрессивное поведение, повышенные тона; соблюдать стандарты одежды, принятые в публичных местах (категорически запрещается нахождение в общественных местах Гостиницы в одежде, не соответствующей статусу Гостиницы (5 звезд) и целевому назначению нахождения Гостя – проживание в Гостинице, а именно пляжной, банной и т.п.), а также совершать любые иные действия, влекущие угрозу физическому или моральному, нравственному состоянию Гостей и/или персонала Гостиницы.

6.1.13. Не совершать действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других гостей. С 23.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

Допустимым уровнем шума в Гостинице является: в ночное время (с 23.00 до 08.00) не более 25 дБА, в дневное время (с 08.00 до 23.00) не более 35 дБА.

6.1.14. Не переставлять, не выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;

6.1.15. Не производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

6.1.16. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

6.1.17. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере

и местах общего пользования Гостиницы. В случае нарушения Гостя требований о соблюдении чистоты, повлекших осуществление Гостиницей генеральной уборки номера Гостя, Гость обязуется оплатить стоимость указанной уборки в размере, установленном действующим прейскурантом Гостиницы.

6.1.18. Не распивать принесённые на территорию Гостиницы спиртные напитки и не употреблять принесенные продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл).

6.1.19. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

6.1.20. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено в Службу приема и размещения Гостиницы.

6.1.21. Не производить фото- и видеосъемку интерьеров Гостиницы без наличия разрешения администрации Гостиницы и в нарушении порядка, установленного **Приложением № 9** к настоящим Правилам.

6.1.22. Проносить на территорию Гостиницы оружие ограниченного поражения, при условии наличия (предъявления) разрешения на хранение и ношение данного вида оружия и аренды ячейки в депозитном сейфе Гостиницы для его хранения на все время проживания.

6.1.23. Использовать имущество Гостиницы исключительно по его целевому прямому назначению, нарушение указанного условия приравнивается к причинению ущерба Гостинице и влечет последствия, предусмотренные настоящими Правилами и положениями действующего законодательства РФ.

6.1.24. Соблюдать нормы поведения на балконе, а именно не выкидывать предметы с балконной площади; не опираться на балконные ограждения; не перелезать за балконные ограждения; не перелезать за балконные ограждения между номерами; соблюдать нормы шума согласно пункта 6.1.13.

6.2. Гость вправе:

6.2.1. В течение часа после заселения в номер заявить в Службу приёма и размещения Гостиницы об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера, включая скрытые дефекты. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить причиненный ущерб. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Гостиницы, в порядке установленном **Приложением № 8** к настоящим Правилам.

6.2.2. Получать услуги в соответствии с установленной категорией Гостиницы и номера, а также в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством. В случае выявления ненадлежащего качества услуг заявлять о несоответствии в Службу приема и размещения Гостиницы и/или оставлять соответствующую запись в Книге отзывов и предложений, находящуюся на стойке Службы приема и размещения Гостиницы.

6.3. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» во всех гостиничных номерах, а также во всех местах общественного пользования, таких как лобби-бар, ресторан, этажи и др. в Гостинице запрещено курение табака, включая электронные сигареты, вэйпы и т.п..

Административная ответственность за нарушение законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Если иной размер расходов не будет установлен администрацией Гостиницы, Гостиница взимает плату за вынужденную дополнительную уборку помещений в размере 7 000 (Семь тысяч) рублей, за каждый случай курения.

6.4. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном **Приложением № 8** к настоящим Правилам, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда Гостя.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ

7.1. Гостиница обязуется:

7.1.1. Обеспечивать уровень обслуживания Гостей в полном соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и заявленным качеством предоставляемых услуг;

7.1.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные Гостиничные услуги.

7.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

7.1.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

7.1.5. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

7.1.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

7.1.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания Гостя.

7.1.8. Предоставлять по требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений».

7.1.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.

7.2. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Гостю необходима скорая медицинская помощь или отсутствии у Гостиницы информации о состоянии Гостя более 24 (двадцати четырех) часов.

7.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Гостиница несет перед Заказчиком/Гостем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.4. Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

7.5. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и т.д.). При этом Гостиница обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением Гостей по мере возможности.

7.6. Гостиница не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

7.7. При несвоевременной оплате гостиничного номера, в случае нахождения в гостиничном номере посторонних лиц после 23.00 часов и до 08.00 часов (без соблюдения порядка регистрации указанных лиц на территории Гостиницы), нарушения общественного порядка, а также в случае неоднократного или грубого нарушения иных условий настоящих Правил, Гостиница вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом Гостиницы.

7.8. Гостиница отвечает за сохранность личных вещей Гостя в порядке, установленном **Приложением №3** к настоящим Правилам.

7.9. В случае нарушения Гостем условий настоящих Правил Гостиница оставляет за собой право прекратить оказание услуг без возмещения Гостю причиненных убытков.

7.10. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложение № 1
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ФОРМА
УВЕДОМЛЕНИЯ О ПОДТВЕРЖДЕНИИ БРОНИРОВАНИЯ

Благодарим Вас за выбор отеля Pullman Сочи Центр!

Подтверждение бронирования № 24977780

ФИО гостя:

Компания:
Телефон:
Дата заезда: 10.11.25
Время заезда: с 15:00
Категория номера: Люкс Джуниор - вид на город
Тариф по дням:
10.11.25 - 12.11.25 36,000.00 RUB

Итого: 72,000.00 RUB

Агентство:
Эл. почта:
Дата выезда: 12.11.25
Время выезда: до 12:00
Кол-во гостей: 1 взр.
Завтрак: включен

Цены указаны за номер в сутки с НДС и включают:
Посещение Фитнес-центра и крытого бассейна.
Бесплатный интернет WiFi.

Условия отмены бронирования:

Все бронирования должны быть гарантированы.
Бесплатная отмена бронирования, при условии гибкого тарифа, возможна до 18:00 за один день до заезда.
В случае отмены бронирования позднее 18:00 накануне заезда, взымается плата в размере первой ночи проживания.
В случае отмены бронирования, при условии невозвратного тарифа, денежные средства не возвращаются.

Правила размещения:

Ранний заезд или поздний выезд предоставляются по наличию свободных номеров и за дополнительную плату. Для гарантии раннего заезда или позднего выезда необходимо бронировать дополнительную ночь.

Оплата: Компания

Оформление проживания в отеле граждан Российской Федерации осуществляется при предъявлении паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации (внутренний паспорт РФ) или паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации (заграничный паспорт). При размещении с детьми в возрасте до 14 лет следует предъявить их свидетельство о рождении или заграничный паспорт.
Если вам необходима помощь в организации трансфера из аэропорта или Ж/Д вокзала в отель, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону или электронной почте: +7 (862) 262-97-33, pmsc.reservations@accor.ru

Будем рады приветствовать Вас в нашем отеле!

С уважением,
Отдел бронирования
Pullman Сочи Центр
354000, г. Сочи, ул. Орджоникидзе, д. 11А
тел.: +7 (862) 262-97-30

Приложение № 2
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПЕРЕЧЕНЬ И РЕЖИМ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТНИНИЦЫ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

Дополнительные услуги на территории Гостиницы оказывают:

- Бар «O`Bar» – 24/7, 1 этаж;
- Ресторан «Sel Marin» - 12:00 - 22:30, 1 этаж;
- Терраса «Sel Marin» - 08:00 - 19:00 в зимний период и с 08:00 – 22:30 находится перед входом в отель со стороны моря;
- Служба обслуживания в номерах – 24/7 (просьба обращаться в Службу приема и размещения Гостиницы);
- SPA - 08:00 - 22:00, 16 этаж (для детей до 12 лет, доступ в SPA предоставляется с 08:00 до 20:00);
- Тренажерный зал - 24/7, 16 этаж;
- Прачечная - 24/7 (просьба обращаться в Службу приема и размещения Гостиницы);
- Детская комната – открывается по запросу в Службу приема и размещения Гостиницы. В период детских каникул работает аниматор с 10:00 до 21:00.

Во время летнего сезона (с мая по октябрь):

- Bliss Pool – 09:00 – 20:00
- Фирменный пляж by Pullman – 08:00 – 20:00
- Bliss Bar – 09:00 – 20:00
- Пляжный бар – 10:00 – 20:00

Приложение № 3
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ИМУЩЕСТВА ГОСТЕЙ И УТИЛИЗАЦИИ (УНИЧТОЖЕНИИ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В ГОСТИНИЦЕ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Гостиница отвечает за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в гостиничном номере, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Гостиница отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных бумаг, драгоценностей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу приема и размещения Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей Гостя, Гостиница также не несет ответственность в случае утраты/оставления вещей в местах общего пользования.

Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная сотрудникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте (места общего пользования Гостиницы).

Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность содержимого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы, а также в случае, если код сейфа стал доступным третьему лицу.

1.2. В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя или окончания срока оказания Гостиничных услуг забытых им вещей и (или) документов, Гостиница, оформив указанные вещи в соответствии с требованиями действующего законодательства и внутренними инструкциями Гостиницы, уведомляет об этом Гостя по предоставленным Гостем контактным данным.

Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь (в случае обнаружения вещи в местах общего пользования и невозможности идентификации владельца), или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы с отнесением расходов на их хранение на счет данного лица (в случае заявления им подтвержденных требований об обоснованности возврата или определения владельца, но отсутствия контактных данных). Указанные условия распространяется в том числе на Гостя – установленного владельца забытых/оставленных в гостиничном номере вещей.

1.3. В случае, если владелец не найден или не совершает действий по возврату забытых/утраченных вещей, Гостиница хранит данные вещи в течение:

- 6 (Шесть) календарных месяцев: деньги и ценные вещи (ювелирные изделия, часы, кошельки или банковские карты, документы и т. д.);
- 3(Трех) календарных месяцев — предметы, не имеющие особой ценности (книги, зарядки для телефонов, сувениры и т. п.);
- немедленная утилизация продуктов питания и напитков.

Гостиница самостоятельно определяет основания отнесения забытых вещей к одной из вышеуказанных категорий.

Вещи, вне зависимости от их ценности, определенные Гостем для утилизации (в том числе ошибочно), утилизируются Гостиницей автоматически, без права предъявления к Гостинице каких-либо претензий.

1.4. Гостиница ставит в известность владельца о забытых им вещах по предоставленным владельцем контактным данным, самостоятельного установления контактных данных Гостиница не производит.

1.5. В целях подтверждения принадлежности забытой/утерянной вещи, в случае неочевидности ее принадлежности определенному лицу, владелец обязан предоставить:

- удостоверение личности;
- подробное описание предмета, предполагаемого времени и места его утери;
- заполненный бланк о возврате пропажи.

1.6. Гостиница может при наличии отдельного распоряжения владельца и при условии предварительной оплаты расходов на доставку и хранение (при условии возмездности данной услуги) произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному владельцем.

1.7. По истечении установленного срока хранения забытые вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Гостиницы.

2. ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ХРАНЕНИЯ

2.1. Порядок хранения имущества гостей и утилизации (уничтожении) забытых вещей в гостинице «Пуллман Сочи Центр» (далее по тексту – «Порядок») разработан и подлежит применению в отношении услуг, оказываемых Гостиницей по хранению вещей, не только размещенных на территории Гостиницы Гостями, но и вверенных Гостями работникам Гостиницы (принятыми на хранение) как на возмездной, так и безвозмездной основе, а именно переданные на хранение в:

- камеру хранения (Luggage room),
- депозитную ячейку (Safe Deposit Boxes),

2.2. Принимая услуги по хранению, предусмотренные настоящим разделом Порядка, Гость тем самым подтверждает факт ознакомления с «Порядком хранения имущества гостей и утилизации (уничтожении) забытых вещей в гостинице «Пуллман Сочи Центр», и присоединяется к их условиям.

2.3. **Порядок использования камеры хранения:**

2.3.1. Камера хранения багажа располагается на первом этаже Гостинцы, оснащение камеры хранения полностью соответствует требованиям действующего законодательства. В целях использования услуг камеры хранения Гость должен обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы.

2.3.2. Хранение багажа в камере хранения производится как путем предоставления услуг:

Гость вправе воспользоваться услугами камеры хранения на безвозмездной основе при соблюдении следующих условий: использование камеры хранения сроком не более 24 часов и выполнении требований п. 2.3.3 Порядка (далее – «**краткосрочное хранение**»);

2.3.3 Не подлежат сдаче в камеру хранения следующие предметы:

• продукты питания, напитки, живые организмы;

• воспламеняющиеся и токсичные предметы, иные запрещенные вещества;

• предметы заведомо известной высокой стоимости/ценные вещи (ноутбуки), видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, бесценные деловые бумаги и т.д.);

• хрупкие вещи;

• крупногабаритные предметы.

В случае передачи указанного имущества в камеру хранения, без ведома Гостиницы, Гостиница не несет ответственность за сохранность указанного имущества. Вещи, легковоспламеняющиеся,

взрывоопасные или иные опасные по своей природе, могут быть в любое время обезврежены или уничтожены Гостиницей без возмещения Гостю убытков, как, равно, и при выявлении Гостиницей иных нарушений данного пункта Гостем. Гость отвечает за убытки, причиненные в связи с хранением запрещенных настоящим пунктом вещей Гостинице и другим Гостям.

Ограничения по объему принимаемого на хранение багажа установлены Гостиницей и вводят запрет на сдачу на хранение крупногабаритного багажа, параметры которого превышают:

- размер 450 см по сумме трёх измерений (длина+ширина+высота),
- вес 100 и более кг.

2.3.4 При принятии багажа на краткосрочное хранение Гостю выдается багажная бирка, второй экземпляр багажной бирки размещается на каждой единице переданного на хранение багажа.

Краткосрочное хранение производится на безвозмездной основе, однако Гость обязан возместить Гостинице произведенные ею необходимые расходы на хранение вещи, при возникновении таковых (чрезвычайные расходы).

2.3.5 Выдача багажа производится на основании предоставленной Гостем багажной бирки, оформляемой по форме, установленной Гостиницей. Багаж выдается Гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем. Выдача багажа представителям Гостя, по просьбе Гостя, может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа. В случае утраты багажной бирки или сомнений в подтверждении личности владельца багажа Гостю необходимо:

• подробно описать содержимое багажа, указать сроки его предыдущего или текущего пребывания в Гостинице,

• предоставить документ, удостоверяющий личность Гостя.

2.3.66. В случае нарушения Гостем срока краткосрочного хранения и невостребованности багажа (неисполнении Гостем своей обязанности взять обратно багаж, переданный на хранение, в том числе при его уклонении от получения багажа), вторые и последующие сутки хранения регулируются положениями п. 2.3.6 Порядка, при этом за утрату, недостачу или повреждение принятых на хранение вещей после того, как наступила обязанность Гостя взять эти вещи обратно, Гостиница отвечает лишь при наличии с ее стороны умысла или грубой неосторожности.

2.3.7. При оказании услуг долгосрочного хранения багажа сотрудником Гостиницы оформляется квитанция, по форме установленной Гостиницей, один из экземпляров которой выдается Гостю, второй экземпляр остается у Гостиницы.

2.3.8. Возврат багажа Гостю производится в порядке, установленном п. 2.3.6. Порядка. По истечении срока хранения, установленного п. 2.3.2. Порядка, Гостиница прекращает оказание услуг и осуществляет действия по утилизации невостребованного багажа, в соответствии с установленными внутренними инструкциями, предварительно уведомив, любым доступным Гостиницей способом, Гостя о необходимости получения багажа и оплаты услуг по хранению. Гостиница оставляет за собой право направить багаж по указанному Гостем адресу при условии предварительной и полной оплаты Гостем услуг Гостиницы по пересылке багажа и услуг хранения.

2.3.9. Гостиница обязуется возвратить переданный на хранение багаж в том состоянии, в каком он был принят на хранение, с учетом его естественного ухудшения или иного изменения вследствие его естественных свойств.

2.3.10. В случае возникновения, по установленной вине Гостиницы, убытков, причиненных Гостю утратой, недостачей или повреждением багажа, возмещение осуществляется:

1) за утрату и недостачу вещей - в размере документально подтвержденной стоимости утраченных или недостающих вещей с учетом их амортизации (износа);

2) за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость от наличествующей на дату повреждения стоимости, с учетом фактической амортизации (износа).

В случае, когда в результате повреждения, за которое Гостиница отвечает, качество переданной на хранение вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, Гость вправе от нее отказаться и потребовать от Гостиницы возмещения стоимости этой вещи, с учетом ее амортизации (износа). Определение степени повреждения осуществляется Гостиницей совместно с Гостем.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Гостиница несет ответственность за переданные ей на хранение вещи – багаж, в том виде в котором он представлен. Ответственность за сохранность содержимого багажа, при отсутствии описи имущества в рамках сдачи на хранение, не применяется, за исключением случая очевидного повреждения (вскрытия) багажа после сдачи на хранение Гостинице. В ином случае Гость обязан документально подтвердить наличие, на момент сдачи багажа, вещей, находившихся в багаже на дату сдачи на хранение.

2.4. Порядок использования депозитной ячейки.

3.1. Депозитные ячейки (сейфы) находятся в зоне Службы приема и размещения (1 этаж). Оказание услуги по использованию депозитной ячейки производится на основании квитанции, выдаваемой Гостиницей, по установленной Гостиницей форме, а также выдаваемого Гостю ключа от сейфовой ячейки.

Второй ключ находится у сотрудника Службы приема и размещения Гостиницы. Открытие ячейки возможно только при наличии обоих ключей, т.е. в присутствии Гостя и сотрудника Гостиницы. Каждый факт вскрытия депозитной ячейки, как и факт возврата ключа Гостинице, подлежит фиксированию сотрудником Гостиницы в квитанции, выданной Гостю.

3.2. Срок хранения имущества Гостя в депозитной ячейке не должен превышать срока проживания Гостя в Гостинице. В случае нарушения указанного срока по вине Гостя, Гостиница, предварительно уведомив, любым доступным Гостиницей способом, Гостя о необходимости освобождения депозитной ячейки, осуществляет вскрытие депозитной ячейки в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента выезда Гостя из Гостиницы, и производит хранение с последующей утилизацией находящихся ценностей в соответствии с внутренними инструкциями Гостиницы.

3.3. Запрещается, помимо денежных средств, иных валютных ценностей, документов, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя к размещению в депозитной ячейке:

- наркотических, взрывчатых, токсичных и иных запрещенных веществ,
- живых организмов,
- продуктов и вещей, в т.ч. требующие специальных условий хранения, и т.д.

В случае нарушения указанного условия и выявления данного нарушения Гостиницей, Гостиница вправе вскрыть депозитную ячейку без предупреждения Гостя, в указанном случае убытки Гостю не подлежат возмещению.

3.4. Общая сумма хранимых Гостем ценностей в ячейке сейфа должна ограничиваться законом РФ. Условия и порядок пользования сейфом должны строго соответствовать требованиям законодательства.

3.5. Возмещение ущерба, причиненного по установленной вине Гостиницы, производится в размере суммы, установленной п. 3.4., но не более суммы страхового возмещения. В случае возникновения ущерба Гость должен документально подтвердить размещение в депозитной ячейке утраченного имущества и его стоимость. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого депозитной ячейки, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к депозитной ячейки без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

3.5. В случае наличия претензии к оказываемой услуге по хранению имущества в депозитной ячейке, указанная претензия должна быть предъявлена до отъезда Гостя из Гостиницы. Любые иные последующие претензии будут являться безосновательными.

3.6. В случае утраты ключа от депозитной ячейки Гость незамедлительно обязан сообщить в Службу приема и размещения. При утрате ключа Гость обязуется возместить стоимость его восстановления в размере 3 000,00 (трех тысяч) рублей. Гостиница вправе удержать указанную сумму из депозита Гостя (при наличии такового).

3.7. Услуга по хранению в депозитной ячейке является безвозмездной.

Приложение № 4
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПОЛОЖЕНИЕ О КЛАССИФИКАЦИИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦЫ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

Гостиница «Пуллман Сочи Центр» располагает следующим номерным фондом:

1. Номера высшей категории:

1.1. «**Сюит**» (1). Количество номеров –2, включающих:

- Номер «1401», расположен на 14 этаже Гостиницы, общая площадь номера от 85 кв.м. В номере 3 жилые комнаты - гостиная, кабинет и спальня. В спальне находится двуспальная кровать 210 х 200 см, индивидуальный кондиционер, гладильная доска с утюгом, сейф, журнальный столик, кресло, две прикроватных тумбочки, стол, стул, телефон и телевизор со спутниковыми каналами. Гостиная имеет диван, кресло, круглый стол, индивидуальный температурный контроль и телевизор со спутниковыми каналами. Кабинет оборудован кондиционером, письменным столом, рабочим креслом и стулом. В прихожей находится шкаф с полками, с вешалкой и плечиками. Ванная комната оснащена унитазом, умывальником, ванной, душем, гигиеническими принадлежностями, косметическим зеркалом, феном и весами. В номере имеется дополнительный гостевой туалет, чайник, кофемашина, холодильник, микроволновая печь, стиральная машина, посудомоечная машина, духовой шкаф, варочная панель, набор посуды для приготовления пищи, набор столовой посуды, подставка для багажа, зеркало в полный рост, плотные занавески, розетки (- здесь и далее: «стационарно установленный разъём электрических сетей»): 220V – 21 шт., 115V – 2 шт. (санузел). На балконе расположен диван, стол, журнальный стол, четыре кресла.

(1) Оснащение номеров категории «Сюит» полностью соответствует требованиям, установленным Приложением №1 к Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" вы можете ознакомиться на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы.

1.2. «**Люкс**» (2). Количество номеров – 27, включающих:

- Номера «516, 616, 716, 816, 916, 1016, 1116, 1216, 1308», расположенные на 5-13 этажах Гостиницы, общая площадь номера 66 кв.м; 2 комнаты - гостиная и спальня. В спальне находится двуспальная кровать 210 х 200 см, индивидуальный температурный контроль, а также оборудованное рабочее пространство, где располагается письменный стол и рабочий стул, две прикроватных тумбочки, телефон и телевизор со спутниковыми каналами. Гостиная имеет диван, гладильную доску с утюгом, сейф, стол, журнальный столик, четыре кресла и телевизор со спутниковыми каналами. В номере имеется чайник, кофемашина, мини-бар, шкаф с полками, с вешалкой и плечиками, подставка для багажа, зеркало в полный рост, плотные занавески, розетки: 220V – 12 шт., 115V – 2 шт. (санузел).
- Номера «500, 600, 700, 800, 900, 1000, 1100, 1200, 1400», расположенные на 5-14 этажах Гостиницы, общая площадь номера 66 кв.м; 2 комнаты - гостиная и спальня. В спальне находится двуспальная кровать 210 х 200 см, индивидуальный температурный контроль, а также оборудованное рабочее пространство, где располагается письменный стол и рабочий стул, две прикроватных тумбочки, телефон и телевизор со спутниковыми каналами. Гостиная имеет диван, гладильную доска с утюгом, сейф, стол, журнальный столик, четыре кресла и телевизор со спутниковыми каналами. В номере имеется чайник, кофемашина, мини-бар, шкаф с полками, с вешалкой и плечиками, подставка для багажа, зеркало в полный рост, плотные занавески, розетки: 220V – 10 шт., 115V – 2 шт. (санузел).
- Номера «501, 601, 701, 801, 901, 1001, 1101, 1201, 1301», расположенные на 5-13 этажах Гостиницы, общая площадь номера 58 кв.м; 2 комнаты - гостиная и спальня. В спальне находится двуспальная кровать 200 х 200 см, индивидуальный температурный контроль, диван, две прикроватных тумбочки, телефон и телевизор со спутниковыми каналами. Гостиная имеет диван, гладильную доску с

утюгом, сейф и телевизор со спутниковыми каналами, а также оборудованное рабочее пространство, где располагается письменный стол и рабочий стул. В номере имеется чайник, кофемашина, мини-бар, шкаф с полками, с вешалкой и плечиками, подставка для багажа, зеркало в полный рост, плотные занавески, розетки: 220V – 10 шт., 115V – 2 шт. (санузел).

(2) Оснащение номеров категории «Люкс» полностью соответствует требованиям, установленным Приложением №1 к Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" вы можете ознакомиться на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы.

2. Номера первой категории:

2.1. **Первая категория (стандарт)** (4). Количество номеров - 122, включающих:

• Номера «502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614. 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 1002, 1003, 1004, 1005, 1006, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011, 1012, 1013, 1014, 1102, 1103, 1104, 1105, 1106, 1107, 1108, 1109, 1110, 1111, 1112, 1113, 1114, 1202, 1203, 1204, 1205, 1206, 1207, 1208, 1209, 1210, 1211, 1212, 1213, 1214, 1300, 1302, 1303, 1304, 1305, 1306, 1307, 1309, 1310, 1311, 1313, 1402, 1403, 1404, 1405, 1406, 1408, 1410, 1412», расположенные на 5-14 этажах Гостиницы, имеют общую площадь номера от 33 кв.м.

В номерах одна комната с двуспальной кроватью 200 х 200 см, индивидуальный температурный контроль, а также оборудованное рабочее пространство, где располагается письменный стол и рабочий стул. Номер имеет гладильную доску с утюгом, чайник, мини-бар, сейф, журнальный столик, кресло, две прикроватных тумбочки, подставку для багажа, зеркало в полный рост, плотные занавеси, телефон и телевизор со спутниковыми каналами. В прихожей находится шкаф с полками, с вешалкой и плечиками. Ванная комната оснащена унитазом, умывальником, ванной и/или душем, гигиеническими принадлежностями, косметическим зеркалом, феном, розетками: 220V – 9 шт., 115V – 2 шт. (санузел).

(2) Оснащение номеров категории «Первая категория (стандарт)» полностью соответствует требованиям, установленным Приложением №1 к Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" вы можете ознакомиться на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы.

Стоимость номера, в соответствии с его категорией, формируется Гостиницей. Информация о стоимости номеров размещается на сайте Гостиницы.

Приложение № 5
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПЕРЕЧЕНЬ И УСЛОВИЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

Гостинца «Пуллман Сочи Центр» оказывает дополнительные платные услуги, которые Гость может приобрести путем обращения в Службу приема и размещения Гостиницы:

1. Копирование документов (цены в соответствии с прейскурантом),
2. Распечатка файлов (цены в соответствии с прейскурантом),
3. Цветная печать документов (цены в соответствии с прейскурантом),
4. Дополнительный завтрак (цены в соответствии с прейскурантом),
5. Проживание с животными (цены в соответствии с прейскурантом),
6. Услуги организации такси, трансфера,
7. Организация приобретения и доставки цветов,
8. Услуги курьерской службы,
9. Мини-бар (в случае не отнесения указанной услуги к услугам, включенным в стоимость номера),
10. Услуги общественного питания,
11. Экскурсии по достопримечательностям и услуги гидов,
12. Аренда конференц-зала или других помещений,
13. Стирка, химчистка и глажка,
14. Услуга разноса подарков/продукции (групповой запрос) (цены в соответствии с прейскурантом),
15. Услуга «пеший курьер»,
16. Проведение мероприятий и конференций
17. Телефонная связь (местные, междугородные и международные звонки),
18. Генеральная уборка номера,
19. Фото-, видеосъемка.
20. Аренда яхт
21. Услуги по уходу за телом и СПА процедуры
22. Аренда Бунгало на пляже и бассейны (в летний период)
23. Доступ в Лаунж зону (для проживающих гостей Гостиницы Пуллман)

Стоимость и порядок оплаты указанных услуг установлены Прейскурантами Гостиницы, размещаемыми на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы.

Приложение № 6
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПРАВИЛА
РАЗМЕЩЕНИЯ ЖИВОТНЫХ
В ГОСТИНЦЕ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

1. На территории гостиницы «Пуллман Сочи Центр» допускается размещение домашних животных, под которыми подразумеваются собаки (далее по тексту – «Питомец»), сопровождающие Гостя, при условии предварительного согласования данного размещения с Гостиницей.

2. Безусловным согласованием размещения Питомца является письменное подтверждение, предоставленное Гостиницей в рамках процедуры бронирования Гостем Гостиничных услуг.

3. В случае бронирования при условии размещения Питомца, Гостиница оставляет за собой право: 1) определять возможность проживания заявленного Питомца; 2) предоставлять номера определенной категории.

4. Питомец может быть размещен на территории Гостиницы при условии наличия ветеринарных документов, установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках) и соответствия Питомца установленной Гостиницей весовой категории, не превышающей 20 (Двадцати) кг.

5. Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку/переноску, а также посуду для кормления и питья для Питомца, гигиенические пакеты, коврики и иные, необходимые Питому аксессуары. В случае возникновения вышеуказанных потребностей Гость может обратиться с соответствующим запросом в Службу приема и размещения Гостиницы;

6. Гость обязан самостоятельно обеспечить питание Питомца.

7. Выгуливать Питомца.

8. **Не разрешается:**

8.1. Нахождение Питомца в местах общего пользования Гостиницы в отсутствии Гостя или без присмотра (не нахождение на поводке, в переноске, клетке).

Нахождение Питомца в местах общего пользования Гостиницы, при условии соблюдения вышеуказанных условий, допускается в случаях: заселение/выезде Гостя, в O`Bar и выгула Питомца. Нахождение с животными в ресторане Sel Marin, на террасе Sel Marin, ресторане Примула, Fit & SPA by Pullman, Sea View Lounge, на территории бассейнов и пляжа запрещено (исключение - собаки-поводыри);

8.2. Кормить Питомца из посуды, принадлежащей Гостинице (кроме специальной посуды для животных предоставленной гостиницей);

8.3. Мыть Питомца в ванной или душе номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице. В случае возникновения вышеуказанных

потребностей Гость может обратиться с соответствующим запросом в Службу приема и размещения Гостиницы;

8.4. Выгуливать Питомца на территории Гостиницы.

9. Гость обязан уведомлять Службу приема и размещения Гостиницы о нахождении Питомца в номере без присмотра.

10. Гость обязан обеспечить отсутствие Питомца во время уборки номера сотрудниками Гостиницы или размещать табличку «Не беспокоить» (в этом случае уборка не производится).

11. Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности Питомца.

12. Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, и выгула Питомца, Гость берет на себя.

13. Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества Гостиницы Питомцем несет Гость в соответствии с правилами возмещения ущерба (Приложение № 8 к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»).

14. Все риски, связанные и исходящие из поведения Питомца, а также времени и условий его нахождения в номере Гостиницы несет Гость.

15. Гостиница оставляет за собой право отказать Гостю в дальнейшем проживании в отеле в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения Питомца.

16. В целях использования услуги по размещению Питомца Гость, при заселении, осуществляет внесение денежных средств, с целью дополнительной уборки и дезинфекции номера Гостя, проживающего в Гостинице с Питомцем, непосредственно при заезде Гостя, взимается сбор в размере 1 500,00 (Одна тысяча пятьсот) рублей в сутки, за период проживания Гостя в Гостинице с Питомцем.

17. «Правила размещения животных в гостинице «Пуллман Сочи Центр»» не распространяется на собак, выполняющих служебную или социальную функцию (собак-поводырей и т.п.), документально подтвержденную Гостем.

Приложение № 7
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПРАВИЛА
ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКИМИ ПРИБОРАМИ НА ТРЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

1. Правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами на территории гостиницы «Пуллман Сочи Центр» устанавливают требования пожарной безопасности, определяющие порядок поведения Гостей и посетителей Гостиницы, порядок организации производства и (или) содержания территорий, помещений/здания Гостиницы в целях обеспечения пожарной безопасности.

2. Гость обязан соблюдать правила пользования электробытовыми приборами гостиницы «Пуллман Сочи Центр».

3. Гостиничные номера оборудованы электробытовыми приборами, указанными в Приложении № 4?? к Правилам проживания в гостинице и пользование гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр» (в зависимости от классификации номера).

4. Гостям строго запрещается пользоваться в гостиничном номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию гостиничного номера (кипятильниками, плитками, микроволновыми печами, обогревателями и т.п.) или использовать наличествующие электроприборы не по их целевому назначению, а также проносить на территорию Гостиницы легковоспламеняющиеся, взрывоопасные (пиротехнические изделия, кислородные и газовые баллоны), горючие жидкости и материалы.

5. Уходя из номера, необходимо выключать электроприборы.

6. Курение в не отведенных для этих целей местах запрещено.

7. При обнаружении пожара или признаков горения (задымлении, запахе гари, повышении температуры воздуха и др.) незамедлительно информировать Службу приема и размещения Гостиницы и покинуть номер.

При срабатывании системы оповещения (пожарной сигнализации) необходимо:

- взять с собой только находящиеся рядом личные предметы, документы и одежду по сезону;
- незамедлительно покинуть номер и территорию Гостиницы. Эвакуация производится в соответствии с графическими планами эвакуации, а также световыми указателями путей эвакуации и направления движения. Соответствующие планы (схемы) эвакуации размещены в коридорах, холлах, местах общего пользования, а также в гостевых номерах. Категорически запрещен вызов лифтов, ожидание подхода лифтов и эвакуация на лифтах, которые в любой момент могут остановиться в автоматическом режиме;
- обязательно выполнять требования сотрудников охраны, сотрудников аварийно-спасательных служб, сотрудников правоохранительных органов.

- не паниковать, не устраивать давку в дверях или на лестничных маршах; необходимо останавливать тех, кто собирается прыгать с балконов (этажей выше первого) и через застекленные окна;
- не пересекать пути и не мешать проезду аварийно-спасательной техники, транспорта правоохранительных органов, или иным образом мешать развертыванию сил и средств указанных служб и органов;
- с незначительным усилием надавить на широкую горизонтальную ручку-перекладину рукой или туловищем, и открыть дверь оборудованную устройством «антипаника», в направлении выхода.

8. Гостиница, руководствуясь требованиями Постановления Правительства РФ от 16 сентября 2020г. № 1479 "Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации", производит проведение не реже 1 раза в полугодие практических тренировок по эвакуации Гостей, посетителей и персонала, находящихся на территории Гостиницы. Выполнение указанного требования Гостиницей не является нарушением условий оказания Гостиничных услуг.

9. В случае возникновения ущерба, в связи с нарушением Гостем п. п. 4 - 6 настоящих Правил, данный ущерб подлежит возмещению в соответствии с Порядком возмещения ущерба, причиненного имуществу гостиницы «Пуллман Сочи Центр» (Приложение №10 к «Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»).

Приложение № 8
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА, ПРИЧИНЕННОГО ИМУЩЕСТВУ ГОСТИНИЦЫ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и указанными Правилами.

Указанный Порядок подлежит применению к посетителям Гостиницы (приглашенным Гостем лицам, лицам получающим дополнительные услуги, предоставляемые Гостиницей, и т.п., в случае если указанный ущерб возник на территории Гостиницы, по вине или неосторожности указанных лиц).

2. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Гостиницы, он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего в Гостинице прейскуранта (находится на информационной стойке Службы приема и размещения Гостиницы и является общедоступным) на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, определяемого в соответствии с требованиями действующего законодательства, нарушение правил о запрете курения. Размер ущерба, не вошедшего в прейскурант, определяется на основании бухгалтерских данных Исполнителя (стоимость имущества) с учетом рыночной стоимости поврежденного имущества на дату составления Акта. Ущерб возмещается на месте, до выезда Гостя. Если ущерб установлен по факту выезда Гостя (приемка номеров Гостиницей не осуществляется), установление и возмещение ущерба производится в установленном настоящим документе порядке.

3. Размер ущерба, не вошедшего в прейскурант определяется на основании бухгалтерских данных Исполнителя (стоимость имущества) с учетом среднерыночной стоимости поврежденного имущества на дату составления Акта. В случае причинения ущерба указанный факт устанавливается должностными лицами Гостиницы путем составления «Акта о порче имущества гостиницы» (далее по тексту – «Акт») с участием Гостя, а в случае отсутствия Гостя и невозможности его прибытия для фиксирования указанного факта - должностными лицами Гостиницы в одностороннем порядке.

4. Акт составляется в двойном экземпляре: один экземпляр – хранится в Гостинице, второй экземпляр вручается Гостю. В случае отсутствия Гостя незамедлительно высылается Гостю по предоставленным контактным данным. В случае отсутствия мотивированных, документально подтвержденных возражений ущерб, установленный указанным Актом, подлежит возмещению Гостем. При отказе Гостя в возмещении установленного ущерба, Гостиница оставляет за собой право на судебную защиту своих интересов,

5. Гостиница оставляет за собой право не применения настоящего Порядка возмещения ущерба в случае причинения Гостем незначительного и мелкого ущерба, причиненного по неосторожности.

6. В целях соблюдения требований настоящего Приложения Гостиница вправе потребовать внесение Гостем денежного депозита в размере 50 000,00 рублей в целях возмещения возможных убытков, причиненных Гостинице. Указанный депозит подлежит возврату Гостиницей в случае отсутствия нарушений, предусмотренных настоящим Приложением.

Приложение № 9
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ ФОТО- И ВИДЕОСЪЕМКИ В ГОСТИНИЦЕ «ПУЛЛМАН СОЧИ ЦЕНТР»

1. Общие положения.

1.1. Фото- и/или видеосъемка (далее все вместе – съемка), производимые в общественных зонах и номерах гостиницы «Пуллман Сочи Центр» (далее по тексту - Гостиница) с использованием профессиональной фото- и/или видеоаппаратуры, с привлечением или без привлечения третьих лиц в кадре, осуществляются, как правило, на возмездной основе согласно утвержденному Прейскуранту, при условии предварительного согласования проведения съемок в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

1.2. К общественным зонам в Гостинице относятся:

- Зона лобби на 1 этаже;
- Ресторан на 2 этаже;
- Залы на 2 и 3 этажах,
- Фойе 1, 2 и 3 этажах
- холлы, коридоры, вестибюли и лифтовые холлы;
- лестница, эскалаторы на 1,2,3 этажах;

1.3. Съемки производятся только в отношении интерьеров Гостиницы. Съемка гостей, посетителей или сотрудников гостиницы «Пуллман Сочи Центр» (в том числе, при случайном попадании в кадр) без их письменного согласия, категорически запрещается.

1.4. При проведении съемки заказчику съемки и/или участникам съемочной группы запрещено приносить еду и напитки на территорию Гостиницы.

1.5. Запрещается проведение съемок в периоды проведения на территории отеля мероприятий, кроме случаев, когда такие съемки являются специально заказанной частью мероприятия или не могут оказать влияния на данное мероприятие.

2. Процедура проведения съемки.

2.1. Все съемки подразделяются на коммерческие и маркетинговые.

2.2. К маркетинговым относятся съемки, которые способны сформировать определенный образ или репутацию Гостиницы через средства массовой информации, социальные сети и блоги, иные источники массовой коммуникации и/или психологического воздействия, а также способствовать продвижению услуг отеля с выгодой для организации (рекламные съемки, киносъемки Гостиницы, PR-акции известных публичных личностей).

Все остальные съемки относятся к коммерческим.

2.3. Коммерческие съемки производятся на возмездной основе, как за наличный расчет, так и в порядке безналичной оплаты.

Оплата за наличный расчет (в том числе, кредитной картой) производится перед началом съемки на стойке Службы размещения в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен, заполненным заказчиком бланком договора о проведении съемок с выдачей заказчику чека, подтверждающего оплату.

Коммерческие съемки на условиях безналичного расчета производятся в соответствии с условиями заключенного договора о проведении съемок.

2.4. Маркетинговые съемки могут производиться как на возмездной основе, так и без взимания платы.

Платные маркетинговые съемки могут производиться как за наличный расчет, так в порядке безналичной оплаты. Условия безналичной оплаты предусматриваются договором, заключаемым с заказчиком съемок. Наличная оплата маркетинговой съемки производится в порядке, аналогичном порядку наличной оплаты коммерческой съемки и при условии соблюдения действующего в РФ ограничения на наличные расчеты между юридическими лицами.

Право принимать решение о взимании или не взимании платы за проведение маркетинговой съемки, о предоставлении скидки и ее размере принадлежит: Генеральному менеджеру гостиницы. О принятом решении в обязательном порядке уведомляется финансовый директор (лицо, его замещающее или исполняющее его обязанности) в виде служебной записки или письма, направленного на адрес электронной почты, с обоснованием предоставления данной скидки.

2.5. Каждая организация/физическое лицо (далее – заказчик), желающие произвести съёмки в отеле, запрос на e-mail h8591-SL9@accor.ru

Сотрудники Службы приема и размещения обязаны предоставлять потенциальным заказчикам такую информацию при поступлении соответствующего запроса.

2.6. Возможность проведения съемки согласно заявке заказчика и вид съемки определяет сотрудник Службы продаж и маркетинга (далее – Служба маркетинга) по согласованию со Службой бронирования с обязательным уведомлением представителя Гостиницы по вопросам безопасности и получением соответствующего подтверждения от него.

2.7. В течение 24 рабочих часов сотрудник Службы маркетинга в электронном виде подтверждает заказчику возможность проведения заявленной съемки с указанием условий ее проведения (наименование заказчика, дата, время, место, стоимость) и направляет заказчику договор на оказание соответствующей услуги либо направляет предложение с иным приемлемым вариантом съемки или отказ.

Копия положительного ответа направляется представителю по вопросам безопасности, руководителю Службы приема и размещения и Службы бронирования (далее – FO).

В своем письме сотрудник Службы маркетинга обязан указать вид съемки: «маркетинговая» или «коммерческая».

В отношении коммерческой съемки на основании информации, содержащейся в письме сотрудника отдела маркетинга, начальник Службы размещения организует открытие соответствующего Pay Master в OPERA.

При не указании вида съемки, подразумевается «коммерческая съемка».

2.8. О съемках, проведение которых согласовано в выходной или нерабочий праздничный день, в обязательном порядке уведомляется сотрудник, выполняющий в этот период функции Дежурного

менеджера.

2.9. Ведение реестра маркетинговых и коммерческих съемок и полное их сопровождение от начала до окончания возлагается на Службы маркетинга.

2.10. Условия проведения коммерческой съёмки:

- Коммерческая съёмка, в том числе в выходные и праздничные дни, может быть подтверждена только при условии доступности сотрудника Служба маркетинга, доступности запрошенных для проведения съемок помещений и технической возможности со стороны отеля обеспечить данную съёмку.

Частная коммерческая съёмка (свадьбы, гости Гостиницы, гости из города) сопровождается сотрудником Службы маркетинга только в случае, если она проходит за пределами номера отеля.

2.11. Порядок проведения съемки:

2.11.1. Для съемок, оплачиваемых наличными денежными средствами:

- до начала съёмки сотрудник Службы маркетинга оповещает о ней все подразделения Гостиницы, на работе которых может отразиться съёмочный процесс. В обязательном порядке следует оповестить Дежурного менеджера (в выходные и праздничные дни), должностное лицо, отвечающее за безопасность.
- сотрудник Службы маркетинга, сопровождающий съемку, встречает съемочную группу,
- контролирует полную оплату съемки заказчиком в кассу FO и выдачу чека заказчику,
- провожает группу к месту съемки,
- дополнительно инструктирует всех участников съемки о правилах поведения в Гостинице и обеспечения сохранности имущества:
  - ✓не ломать;
  - ✓не разбивать;
  - ✓не причинять иные механические повреждения;
  - ✓не похищать;
  - ✓без специального разрешения не трогать и не перемещать имущество Гостиницы;
  - ✓самостоятельно не двигать крупногабаритную мебель (вызываются сотрудникиГостиницы);
  - ✓самостоятельно не прикреплять что-либо к полу, потолку, стенам способами, которые могут причинить вред поверхностям помещения (сверление, долбление, ковыряние, наклеивание с помощью клея или скотча) (вызываются сотрудники отеля);
  - ✓не приносить и не использовать взрывчатые, взрыво- и пожароопасные, легковоспламеняющиеся вещества, боеприпасы и оружие;
  - ✓не использовать открытое пламя;
  - ✓не пользоваться звуко- и радиоизлучающими и вибрационными установками с параметрами, превышающими допустимые;
  - ✓не перегружать электрические и иные сети;
  - ✓не курить на территории Гостиницы.
- присутствует на съемке в течение всего времени ее проведения;
- контролирует полную оплату заказчиком в кассу FO дополнительного времени съемки (при наличии) и выдачу чека заказчику;

• провожает съемочную группу на выход по завершению съемки.

2.11.2. Для съемок, оплачиваемых в безналичном порядке:

• сотрудник Службы маркетинга предварительно получает от бухгалтерии подтверждение об осуществлении заказчиком оплаты съемки. При отсутствии оплаты от заказчика съемка отменяется либо переносится на другую дату, до которой заказчик подтверждает возможность проведения соответствующей оплаты. В порядке исключения съемка может быть оплачена наличными денежными средствами в кассу FO. В этом случае применяется порядок, установленный п. 2.11.2 настоящего положения с ограничением для юридических лиц суммой в размере 100 000,00 (сто тысяч) рублей. Превышение стоимости съемки над указанным лимитом может быть оплачено только в безналичном порядке.

2.11.3. Для маркетинговых съемок, проводимых без взимания платы:

• сотрудник Службы маркетинга, сопровождающий съемку, встречает съемочную группу,

• провожает группу к месту съемки,

• присутствует на съемке в течение всего ее времени, контролирует соблюдение членами съемочной группы требований к сохранности имущества Гостиницы (см. п. 2.11.1);

• провожает съемочную группу на выход по завершению съемки.

2.12. В исключительных случаях для съемок, в отношении которых не предусмотрена безналичная оплата, и только в рабочие дни в период с 9.00 до 18.00 часов заказчик допускается к проведению съемки без предварительного согласования со стороны Гостиницы. В этом случае применяется следующий порядок:

2.12.1. Сотрудник Службы приема гостей, получивший запрос на проведение съемки, получает от потенциального заказчика максимально подробную информацию о пожеланиях заказчика (место, дата, время, вид съемки), вежливо просит заказчика подождать ответа в зоне лобби или бара (если заказчик пришел лично) или перезвонить через 1 час (если запрос пришел по телефону);

2.12.2. После этого связывается с сотрудником Службы маркетинга, сообщает о поступлении срочной заявки на съемку и передает ему полученную от заказчика информацию. Если запрос пришел на электронную почту, то он пересылается на e-mail h8591-SL9@accor.ru ;

2.12.3. Сотрудник Службы маркетинга проверяет возможность проведения съемки согласно пожеланиям заказчика;

2.12.4. Не более чем в течение 40 минут сотрудник Службы маркетинга по телефону сообщает сотруднику Службы размещения о согласовании или отказе в проведении съемки либо сообщает об иных возможностях осуществления заказчиком съемки. Данную информацию сотрудник Службы размещения доводит до сведения заказчика. По согласованию указанных служб сотрудник Службы маркетинга самостоятельно связывается с заказчиком и согласует с ним все необходимые условия съемки

2.12.5. Последующая работа с заказчиком (в зависимости от вида съемки) производится в порядке, предусмотренном п. 2.11.1 или 2.11.3 настоящего Положения.

2.13. распечатка счета из OPERA о начислении и оплате прикладывается к отчету сотрудника отела PR (п. 3.1. Положения) и передается руководителю Службы по работе с персоналом не позднее первого рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

2.14. На время нахождения заказчика и сопровождающих его лиц на территории Гостиницы, на правоотношения сторон распространяют свое действия «Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»

3. Заключительные положения.

3.1. Сотрудник Службы маркетинга, сопровождающий съемку, ответственный за безопасность Гостиницы вправе в одностороннем порядке приостановить (на период устранения замечаний) или прекратить проведение съемки в случаях:

- нарушения участниками съемочной группы требований к сохранности имущества Гостиницы;
- проведения съемки, которая явным образом может быть сочтена аморальной или относится к съемкам, законодательно запрещенным либо ограниченным.

Время приостановки не продлевает время, предоставленное для съемки.

3.2. Возврат денежных средств, уплаченных заказчиком за съемку, производится только в случаях, когда Гостиница по каким-либо причинам не может предоставить для съемок заказанное помещение(я) (приостановка или прекращение съемки в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения к этим случаям не относятся).

3.3. Генеральный менеджер в зависимости от вида и сложности съемки (продолжительность, необходимость предоставления дополнительного оборудования, мебели, инвентаря и т.п., привлечения сотрудников отеля для каких-либо работ и т.д.) вправе в одностороннем порядке устанавливать наценку на съемку в размере, кратном стоимости, предусмотренной Прейскурантом цен на фото- и видеосъемку на территории Гостиницы. О принятом решении в обязательном порядке уведомляется финансовый директор (лицо, его замещающее или исполняющее обязанности) в виде служебной записки или письма, направленного на адрес электронной почты.

3.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения. Внесение изменений, дополнений или отмена настоящего Положения допускаются только на основании соответствующего приказа.

Приложение № 10
к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «Пуллман Сочи Центр»
(редакция от «08» ноября 2025 г.)

Прейскурант
на продажу иных платных услуг отеля «PULLMAN»

Наименование		Цена за одну единицу (в рублях, вкл. НДС 20%)
1	Копирование документов (от 30 листов)	25
2	Распечатка файлов (от 30 листов)	25
3	Цветная печать документов (от 30 листов)	50
4	Дополнительный завтрак	2500
5	Проживание с животными	1500 (за сутки)
6	Услуга разноса именных подарков/продукции (групповой запрос)	500
7	Услуга разноса неименных подарков/продукции (групповой запрос)	250
8	Генеральная уборка номера	7000
9	Фото- и видео съемка	60000
10	Доступ в Лаунж зону	2000