

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Экспо-Отель»

Гавриленко Е.П.

«27» февраля 2026 г.



**Правила  
предоставления гостиничных услуг  
ООО «Экспо-Отель»**

Применяются с 01.03.2026 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг ООО «Экспо-Отель» (далее – Правила) разработаны в соответствии с

- Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ»;
- Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Правила регулируют отношения между ООО «Экспо Отель» и лицами - получателями услуг (далее - Гость) отеля (далее – Отель).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- Отель – имущественный комплекс отель «SKYEXPO», категории «три звезды», предназначенный для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц, расположенный по адресу: 630096, Российская Федерация, Новосибирская область, Новосибирский район, ул. Станционная, д.100.

- Номер – изолированное помещение в отеле, предназначенное для временного пребывания и временного проживания физических лиц.

- Заказчик – физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

- Потребитель – физическое лицо заказывающее или приобретающее и/или использующее гостиничные услуги, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

- Бронирование – закрепление за потребителем номера в отеле на условиях заявки заказчика.

- Размещение в отеле – услуги по организации оформления, проживания гостя в отеле.

- Время выезда (расчетный час) – время, установленное отелем для выезда гостя.

- Время заезда – время, установленное отелем для заезда гостя.

- Услуги размещения – услуги отеля, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в отеле и иных услуг, предоставляемых отелем.

- Цена размещения – стоимость временного проживания в номере и иных услуг, предоставляемых отелем, оказываемых за единую цену.

- Дополнительные услуги – услуги по организации предоставления отелем дополнительных услуг сверх услуг, предусмотренных «Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912, постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951 «Об утверждении положения о классификации средств размещения».

1.4. Информация об услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора, находится на стойке администратора в удобном для обозрения месте. Информация включает в себя:

- Сведения об исполнителе: Общество с ограниченной ответственностью «Экспо Отель» (ООО «Экспо Отель»), юридический адрес: 630096, Российская Федерация, Новосибирская область, Новосибирский район, ул. Станционная, д.100. тел.+7 (383) 363-33-88;

- «Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ», утвержденные постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912;

- «Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Экспо Отель»;

- Режим работы отеля — круглосуточный. Предусмотрен технологический перерыв в период с 0:00 до 01:00 (ночной аудит) продолжительностью не более 30 минут.

- Сведения о присвоенной отелю категории: свидетельство № 54/A010-00130-77/01129175/00011-24 от 16 апреля 2024 года,

(<https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry/reestr-klassifitsirovannykh-obektov-gostinitsy-i-inye-sredstva-razmesheniya/>). Срок до 15.04.2027 года.

- Сведения о номере реестровой записи: C542024012677 (<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/showcase/hotels?sortBy=categoryId&regionIdList=54&categoryIdList=3&statusIdList=6&hotelTypeIdList=100&apartmentCountFrom=124&apartmentCountTo=200>). Срок до 02.04.2028 года

- Сведения о категории номеров и Прейскурант цен на номера (места в номере);
- Перечень услуг, входящих в стоимость номеров, цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

- Сведения о форме и порядке оплаты услуг в отеле;
- Сведения об органе по защите прав потребителей.

1.5. В отеле существуют следующие категории номеров:

- категория стандарт, однокомнатный, общая площадь номера 20 кв.м.
- категория Джуниор сьюит, однокомнатный, общая площадь 40 кв.м.
- Апартамент, двухкомнатный (гостиная, спальня), общая площадь 60 кв.м.
- Президентский апартамент, двухкомнатный (гостиная, спальня), общая площадь 80 кв.м.

1.5.1. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами санитарно-гигиенического предназначения, предназначенными для обеспечений условиям проживания согласно требованиям, соответствующим определённой категории номера.

## 2. Порядок бронирования, заселения и оплаты

2.1. Потребитель/ заказчик вправе заключить договор на бронирование мест в отеле, путём составления соответствующего документа, а также путём отправления заявки посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Сумма предварительного бронирования составляет 100 % от стоимости первых суток проживания, и включается в счёт всего срока проживания.

2.2. Отель направляет потребителю/ заказчику уведомление о подтверждении бронирования. Договор между отелем и потребителем/ заказчиком считается заключённым с момента получения потребителем подтверждения бронирования.

2.3. Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера.

2.4. В случае письменного отказа потребителя/ заказчика от бронирования более, чем за сутки до заезда, отель возвращает оплаченную стоимость проживания.

2.5. В случае отказа от бронирования в день заезда или незаезда, отель имеет право удержать с потребителя/ заказчика одни сутки проживания в забронированном номере.

2.6. Номер или место в номере отеля предоставляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего личность, действительного на момент заселения и на весь период проживания.

2.7. При заселении в номер гость обязан предоставить отелю данные документа, удостоверяющего личность. На основании п. 2 ст. 9 Закона РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Своей подписью в анкете гость подтверждает отелю согласие на обработку персональных данных.

2.8. Заселение гражданина РФ осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;

- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- российского национального водительского удостоверения, в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина РФ.

2.9. Заселение несовершеннолетнего гражданина РФ, не достигшего 14-летнего возраста и гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста, но не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании:

- свидетельства о рождении и
- документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим

лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в отель.

2.10. Заселение несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста осуществляется на основании:

- документа, удостоверяющего личность и
- документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.11. Заселение в отель несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет на основании Статьи 26 ГК РФ «Дееспособность несовершеннолетних в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет» при отсутствии с ними родителей (усыновителей, опекунов), близких родственников или сопровождающего лица (лиц) возможно при предъявлении несовершеннолетним паспорта гражданина РФ и согласия родителей (усыновителей, опекунов) с прописанными предоставленными ребенку полномочиями на поездку, на оказание гостиничных услуг, предоставление персональных данных и на возмещение, нанесенного несовершеннолетним лицом, в случае нанесенного несовершеннолетним лицом ущерба отелю.

2.12. При заселении в отель групп несовершеннолетних граждан сопровождающий группы подписывает Согласие на обеспечение соблюдения членами группы правил проживания и безопасности отеля, общественного порядка, недопущение причинения материального ущерба и ответственности за действия членов группы.

Полномочия сопровождающего группу несовершеннолетних граждан подтверждаются документом (приказ/командировочное удостоверение учреждения/заказчика, подписанный директором спортивного/образовательного учреждения и заверенный печатью организации, с обязательным указанием фамилии и должности сопровождающего лица (тренер, родитель, воспитатель), полного списка группы, наименования и адреса отеля и дат пребывания группы.

Несовершеннолетние граждане должны предоставить:

- Согласие родителей (законных представителей) на обработку персональных данных несовершеннолетнего.
- Согласие на обработку персональных данных родителей (законных представителей).
- Согласие родителей (законных представителей) на сопровождение несовершеннолетнего по территории РФ и размещения в отеле «Скай Экспо».

2.13. В случае использования отелем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг" заселение гражданина РФ может осуществляться при условии идентификации и/или аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг".

2.14. Заселение иностранного гражданина или лица без гражданства осуществляется на основании документов, удостоверяющих его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

2.15. Заселение иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигнувшего 18-летнего возраста осуществляется на основании указанных в пункте 2.14 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.16. Регистрация гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ 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 РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

2.17. Постановка гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет в отеле и снятие их с учета осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ".

2.18. Цена номера (места в номере), а также форма оплаты, устанавливаются отелем по утверждённому прейскуранту. Гость обязан в полном объёме оплатить оказанную услугу. С согласия потребителя/ заказчика услуга может быть оплачена при заключении договора в полном объёме или путём выдачи аванса.

2.19. Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля принимается в наличной и безналичной форме. При оплате услуг физическому лицу выдается кассовый чек и счет.

2.20. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом. Время заезда в отель – 14:00 текущих суток. Расчётный час (время выезда) – 12:00 часов местного времени.

При заезде гостя до установленного времени заезда (14:00 по местному времени) с 00:01 до 05:59, оплата взимается за предыдущие сутки проживания в размере 100% стоимости номера на день бронирования.

При заезде гостя до установленного времени заезда после 06:00, оплата взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки на день бронирования.

В случае задержки выезда после расчетного часа с 12:01 до 18:00 взимается оплата в размере 50% от стоимости номера на день бронирования.

При выезде гостя с 18:01 до 24:00 оплата взимается в размере 100% от стоимости номера на день бронирования.

При выезде гостя после 00:01 следующих суток, оплата взимается за полные следующие сутки.

При заезде гостя после расчетного часа до расчетного часа (любое время заезда с 14:00 до 23:59), расчетным временем выезда считается 12:00 часов следующих суток. Выезд после расчетного часа оплачивается согласно прейскуранту.

2.21. За проживание ребенка в возрасте до 7 лет без предоставления дополнительного места плата за проживание не взимается. При предоставлении ребенку основного места, взимается плата, согласно утвержденному в отеле прейскуранту. Дети в возрасте до 12 лет должны проживать в одном номере с сопровождающими их взрослыми.

2.22. За предоставление в номере дополнительного места взимается плата согласно действующему прейскуранту.

2.23. По просьбе гостей предоставляются платные дополнительные услуги по утверждённому прейскуранту.

2.24. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12:00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю предоставляется другой номер.

2.25. Право на внеочередное размещение в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдьегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.26. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, размещаются в первую очередь, по мере освобождения мест.

### **3. Гости отеля имеют право**

3.1. Пользоваться всеми услугами отеля.

3.2. Получать информацию о работе отеля, о правилах проживания, о дополнительных услугах, предоставляемых отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета.

3.3. Обращаться к администратору и администрации отеля по вопросам качества оказываемых услуг и при необходимости составлять претензию по качеству оказанных услуг.

3.4. Отказаться в любое время от исполнения договора при условии оплаты отелю фактически понесенных им расходов.

### **4. Гости отеля обязаны**

4.1. Соблюдать установленный в отеле порядок проживания.

4.2. Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле, не нарушать отдых других гостей.

4.3. Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные отелем услуги.

4.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

4.5. Соблюдать установленный расчетный час при выезде. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае максимальной загрузки номерного фонда отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

4.6. Строго соблюдать правила пожарной безопасности.

4.7. При уходе из номера закрывать краны водосмесителей, окна.

### **5. Проживающим в отеле запрещено**

5.1. Проводить без предупреждения администратора в гостевой номер посторонних лиц. Посещение посторонними лицами гостя отеля разрешено при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Количество приглашенных лиц в номер проживающего не должно превышать двух человек. Оставлять в номере посторонних лиц после 23:00, а также передавать им ключ от номера.

Вся ответственность за действия постороннего лица ложится на проживающего гостя, заключившего договор проживания.

5.2. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, наркотические, пожароопасные и взрывчатые вещества.

5.3. Пользоваться в отеле электронагревательными приборами.

5.4. Переставлять мебель в номере.

5.5. Приводить и содержать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых, и пр. Проживание животных разрешается только при согласовании с администрацией отеля.

5.6. Курение табака на всей территории отеля в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного

дыма и последствий потребления табака» запрещено. При нарушении данного режима отель вправе потребовать от гостя плату за дополнительную очистку помещения от запаха дыма.

5.7. Нарушать покой гостей, проживающих в отеле.

5.8. Распитие спиртных напитков и прием пищи в аквазоне.

#### **6. Отель имеет право**

6.1. Расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отелю.

6.2. Отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полного возмещения гостю убытков.

6.3. Посещать номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

#### **7. Отель обязан предоставить гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:**

- Вызов скорой помощи.
- Доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи.
- Пользование тонометром.
- Вызов такси к определённому времени.
- Доставка в номер корреспонденции по её получении.
- Побудка к определённому времени.
- Предоставление гладильной доски и утюга.

#### **8. Ответственность отеля за вещи гостей**

8.1. Отель гарантирует гостям, при условии соблюдения настоящего порядка, сохранность личных вещей, находящихся в номере.

8.2. Отель не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценностей, не хранящихся в сейфах.

8.3. В случае обнаружения забытых вещей отель принимает меры к возврату их владельцам.

8.4. Отель не несёт ответственности за работу служб – поставщиков услуг тепловой и электрической энергии, водоснабжения в случаях их отключения.