

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом №б/н от 16.07.2026

Вступает в силу: 16.07.2026

Заменяет Правила проживания и предоставления услуг в AURA CITY HOTEL, утвержденные приказом б/н от 27.02.2026

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В AURA CITY HOTEL

г. Пермь

2026 год

© ООО «Бизнес и управление»

Настоящие правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в качестве официального издания без разрешения директора ООО «Бизнес и управление».

Цель разработки настоящих правил – предоставление гостям отеля информации о правилах проживания и правилах предоставления гостям услуг отеля.

Настоящие правила разработаны на основании Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

1. Термины и определения

В настоящих Правилах следующие слова и выражения будут иметь значения, определенные ниже:

1.1	Отель	Отель категории 4 звезды Aura City Hotel, расположенный по адресу: Россия, 614045 г. Пермь, ул. Монастырская, 23, 23Б. Номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: C592026028004, информация содержится на сайте: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/019f69c8-dbd1-71dc-94b8-8e46077fced1/about-resort Отель категории 5 звезд Aura City Hotel, расположенный по адресу: Россия, 614045 г. Пермь, ул. Монастырская, 19А. Номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: C592026028164, информация содержится на сайте: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/019f8df5-b970-7d03-9fd6-a2067689b59b/about-resort
1.2	Гость	физическое лицо, прибывающее в Отель на основании Заявки на бронирование, потребитель услуг Отеля
1.3	Заказчик	юридическое или физическое лицо, осуществляющее бронирование гостиничных услуг от своего имени, но в интересах третьих лиц (Гостей).
1.4	Официальный тариф	цена гостиничных номеров различной категории, установленная Администрацией Отеля на день подтверждения бронирования
1.5	Заявка на бронирование	заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля для Гостей общим количеством до 5 номеров включительно, размещенная на фирменном бланке организации – Заказчика / фирменном бланке Отеля, с указанием контактной информации, печатью и подписью организации – Заказчика
1.6	Существенные условия в заявке на бронирование	- ФИО Гостей; - дата, время прибытия / убытия; - категория гостиничного номера, - количество гостиничных номеров; - количество дополнительных мест (при необходимости); - питание (при необходимости); - дополнительные услуги.

1.7	Групповая заявка на бронирование	заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля не менее чем на 6 номеров в течение 24 часов. Приложением к групповой заявке на бронирование является Список Гостей
1.8	Подтвержденное бронирование	бронирование услуг Отеля, подтвержденное Службой приема и размещения Отеля при условии 100% предоплаты со стороны Гостя/Заказчика. ОТЕЛЬ ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, по подтвержденному бронированию. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости суток проживания за все забронированные номера. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.
1.9	Расчетный час	официальный расчетный час в Отеле при заезде Гостя (Check-in time) – устанавливается - 14:00; официальный расчетный час в Отеле при выезде Гостя (Check-out time) – устанавливается - 12:00.
1.10	Ранний заезд	плата за ранний заезд составляет 50% от стоимости 1 суток номера, но услуга предоставляется при наличии свободных номеров на момент заезда. Ранний заезд не гарантируется. При необходимости Гость может заказать услугу удержания номера под ранний заезд, в этом случае номер удерживается с предыдущих суток заезда, а услуга удержания номера для целей обеспечения раннего заезда оплачивается в размере 100% от стоимости суток проживания. Тариф предыдущих суток заезда следует уточнять в Отеле. Оплата раннего заезда производится одновременно с оплатой проживания по всему заезду.
1.11	Поздний выезд	убытие Гостя после официального расчетного часа (Check-out time) дня выезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование) до 23:00. Выезд после официально расчетного часа оплачивается как за полные сутки.
1.12	Гарантированный поздний выезд	при необходимости гарантированного сохранения за Гостем номера для целей позднего выезда после официального времени выезда Гость вносит плату за гарантированный поздний выезд в размере 100% от стоимости суток, следующих за сутками проживания.

2. Условия бронирования и аннуляции брони

2.1 Забронировать услуги Отеля может юридическое лицо, либо физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, путем:

- направления Заявки на бронирование на адрес электронной почты info@aura-cityhotel.com;
- подачи устной Заявки на бронирование по телефону: +7 (342) 200 99 36;
- заполнения электронной формы бронирования сайте: aura-cityhotel.com

2.2 Отдельная плата за услугу бронирования Отелем не взимается.

- 2.3** При возможности подтверждения бронирования счет на оплату услуг (для юридических лиц) будут отправлены в течение 24 часов после поступления Заявки на бронирование. Мы рекомендуем проверить счет на наличие ошибок и неточностей, и при их обнаружении незамедлительно сообщить Службе приема и размещения Отеля.
- 2.4** Если Гостем / Заказчиком не получен счет на оплату услуг в течение одного рабочего дня со дня отправки Заявки на бронирование, Гость / Заказчик обязан связаться со Службой приема и размещения Отеля по телефону: +7 (342) 200 99 36. Подтверждение бронирования выдается исключительно в письменной форме.
- 2.5** До 17.00 суток, следующих за сутками подтверждения бронирования, Гость обязуется совершить одно из следующих действий:
- оплатить счет на проживание (в наличном или безналичном порядке);
 - заполнить авторизационную форму с предоставлением Отелю данных о своей банковской карте, которую Гость планирует использовать при оплате услуг проживания при заезде с предоставлением Отелю права списать стоимость проживания, оказанных услуг, штрафных санкций, суммы причиненных убытков.
- 2.6** Счет аннулируется Отелем в случае неисполнения Гостем условий, указанных в п.2.5. настоящих Правил. В этом случае забронированный номер (номера) поступает в открытую продажу, что не препятствует Гостю осуществить бронирование повторно.
- 2.7** Подтвержденное бронирование сохраняется за Гостем до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
- 2.8** В случае полного или частичного отказа Гостя от услуг Отеля (отказа от бронирования), либо внесения изменений в Заявку на бронирование, Гость обязан направить Отелю письменное извещение в следующие сроки:
- **по заявкам на бронирование на заезд от 1 до 5 номеров** — в срок не позднее, чем за 1 (одни) сутки до даты заезда, указанной в заявке.
 - **по заявкам на бронирование на заезд от 6 номеров** — в срок не позднее, чем за 7 (семь) суток до даты заезда, указанной в соответствующей заявке на бронирование.
- 2.9** Письменное извещение об отказе от бронирования Гость направляет Отелю курьером, почтой либо электронной почтой. Днём извещения считается день поступления Исполнителю письменного извещения об отказе от бронирования.
- 2.10** В случае отказа Заказчика от бронирования, в сроки, указанные в п.2.8. настоящих правил, Исполнитель возвращает Гостю сумму внесенной оплаты в течение 10

(десяти) рабочих дней с даты получения Отелем соответствующего письменного извещения.

2.11 В случае нарушения сроков полного или частичного отказа от услуг Отеля (отказ от бронирования), либо сроков внесения изменений в условия Заявки на бронирование, либо опоздания Гость, выплачивает штрафную неустойку в размере стоимости 1 (одних) суток проживания за все заказанные гостиничные номера. В случае незаезда Гость выплачивает Отелю плату (за незаезд) в размере суток проживания. Штрафная неустойка, плата (за незаезд) подлежит выплате в течение пяти рабочих дней с момента предъявления соответствующих требований Отелем или может быть удержана Отелем из денежных средств, поступивших от Гостя/Заказчика. Неустойка, плата (за незаезд) рассчитывается исходя из тарифа, по которому производилось бронирование.

В случае, если Гость выезжает ранее срока, указанного в заявке на бронирование, Гость обязан уведомить о сокращении срока бронирования не менее, чем за сутки до выезда. В случае нарушения срока уведомления, Гость обязуется выплатить Отелю неустойку в размере стоимости суток по тарифу, подтвержденного в заявке на бронирование.

3. Цены

3.1 Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля, СМИ не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Отеля. С официальным тарифом, действующим на дату бронирования номера, можно ознакомиться в Службе Приема и Размещения Отеля.

3.2 Официальный тариф, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

3.3 Оплата услуг Отеля производится путем:

- безналичного перечисления на расчетный счет Отеля;
- оплата по онлайн ссылке или QR-code;
- наличными средствами в кассу Отеля;
- кредитной картой (к оплате принимаются Visa, Master Card, МИР, Google Pay,).

3.4 В Отеле используется посуточная оплата проживания.

3.5 Отель взимает оплату за весь срок проживания на условиях 100% предоплаты.

- 3.6** ОТЕЛЬ вправе отказать в размещении Гостя, отказавшегося произвести оплату услуг при заезде.
- 3.7** В Отеле могут разрабатываться и действовать пакетные услуги. Под пакетной услугой понимается комплекс услуг, которые могут быть приобретены Гостем только совместно по установленному тарифу. Каждая услуга, входящая в состав пакета, может быть приобретена Гостем отдельно в соответствии с прейскурантом Отеля. В этом случае тариф на пакетную услугу не применяется.
- 3.8** Пакетные услуги, их состав и стоимость утверждаются Администрацией Отеля и оформляются приказом, который может быть предоставлен для ознакомления Гостю. Копия такого приказа хранится вместе с правилами проживания.

4. Услуги

- 4.1** Услуги, предоставляемые Гостям Отеля без дополнительной оплаты:
- вызов скорой помощи;
 - пользование аптечкой для оказания первой помощи;
 - предоставление возможности пользования тонометром;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
 - побудка к назначенному времени;
 - предоставление комплекта посуды, столовых приборов;
 - предоставление швейных принадлежностей;
 - предоставление электрочайника;
 - предоставление утюга, гладильной доски;
 - предоставление индивидуальных сейфовых ячеек для хранения ценностей Гостей;
 - беспроводной доступ в Internet (Wi-Fi);
 - заказ и бронирование авиабилетов, ж/д билетов;
 - заказ билетов в театр/кино и на иные культурные мероприятия;
 - заказ экскурсионного и иного туристического обслуживания;
 - камера хранения.
- 4.2** Услуги, предоставляемые Гостям Отеля за дополнительную оплату:
- завтрак континентальный;
 - стирка, глажение (в том числе – экспресс) – в прачечной Отеля;
 - химчистка;
 - организация питания в номере (room service): гость оплачивает только стоимость питания, подъем еды в номер осуществляется бесплатно;

- почтовые и телеграфные услуги;
- заказ и доставка цветов в номер.

4.3 Для предоставления услуг, перечисленных выше, Гость должен обратиться в Службу приема и размещения Отеля.

5. Правила приема и размещения в Отеле

5.1 Заезд и размещениеGuestов в Отель осуществляется по предъявлении:

- подтвержденной Формы бронирования (в случае, если Заказчиком является физическое лицо)
- документа, подтверждающего оплату,
 - документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
 - Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - Временного удостоверения личности гражданина РФ,
 - Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
 - Документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
 - 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 признанного 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,
 - Водительского удостоверения (только для граждан РФ).

Подписывая регистрационную карту, Гость подтверждает, что предоставил действительные оригинальные документы, удостоверяющие личность.

В случае заселения по водительскому удостоверению, подписывая регистрационную карту, Гость подтверждает, что является на момент проживания в отеле, гражданином РФ.

Гость несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

5.2 Гость, являющийся иностранным гражданином / лицом без гражданства при заезде в Отель обязан предоставить документы необходимые для осуществления миграционного учета (национальный паспорт, визу и миграционную карту), в порядке, установленном «ПРАВИЛАМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МИГРАЦИОННОГО УЧЕТА ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В РФ».

5.3 Отель вправе отказать в размещении Гостя в случае, если у Гостя отсутствуют необходимые документы для заселения его в гостиницу и постановки на регистрационный или миграционный учет. К отсутствию документов приравнивается предоставление документов, срок действия которых истек, либо форма их не соответствует применимым правилам и нормам. Такая ситуация квалифицируется сторонами как незаезд и влечет наступление последствий, предусмотренных п. 2.11. настоящих Правил.

5.4 При заезде Гость заполняет и подписывает Регистрационную карту.

5.5 Гость обязуется ознакомиться с настоящими Правилами и «Правилами пожарной безопасности», факт ознакомления с указанными правилами подтверждается его подписью в Регистрационной карте.

5.6 Количество прибывших Гостей, их данные и сроки размещения в Отеле должны соответствовать подтвержденной Заявке на бронирование.

5.7 В случае, если прибывает большее количество Гостей, чем указано в подтвержденной Заявке на бронирование, Отель предпримет все необходимые меры для их размещения, но не может гарантировать предоставление номеров, помимо забронированных. Оплата дополнительно предоставленных номеров/мест осуществляется согласно Официальному тарифу Отеля, действующему на дату размещения.

5.8 В Отеле используется посуточная оплата проживания. Гость обязан произвести оплату за заявленный срок проживания при заезде или производить оплату за каждые сутки вперед до 12.00, если стороны не договорились об ином путем

подписания соответствующего договора. Все оказанные в период проживания услуги/приобретенные товары Гость обязан оплачивать в период пребывания, но не позднее момента выезда из Отеля. При этом по просьбе Гостя ему может быть оформлен предварительный счет. При выезде, Гость подписывает окончательный счет. Подписание счета означает принятие данной услуги (товара) и выражение согласия оплатить данную услугу (товар).

5.9 Гость, указанный в Регистрационной карте, если иное не согласовано в договоре, в рамках которого оказывается услуга проживания:

- является ответственным за исполнение обязательств по оплате оказанных услуг (товаров), заказанных (приобретенных) им и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере;
- является ответственным за исполнение проживающими с ним гостями правил проживания;
- обязан в полном объеме возместить возможные убытки (материальный и иной ущерб) причиненные как им лично, так и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере согласно прејскуранту Порчи имущества, который находится в номере, с Полной версией данного прејскуранта Гость может ознакомиться на стойке размещения;
- обязан оплатить соответствующие штрафы, наложенные на Гостя в связи с нарушениями правил проживания, допущенными последним или его Гостями в номере (напр., штраф за нарушение правила Отеля о запрете курения).

5.10 В случае если договором (Заявкой на бронирование) предусмотрен депозит, Гость вправе оплачивать дополнительные услуги денежными средствами, находящимися на депозите.

5.11 Размещение детей без взимания дополнительной платы (в том числе при предоставлении пакетного предложения bed+breakfast) возможно при одновременном исполнении следующих условий:

- несовершеннолетнему ребенку не исполнилось 7 лет на дату заезда
- несовершеннолетние дети используют имеющиеся места размещения (т.е. не требуется предоставление дополнительной кровати).

6. Порядок выезда из Отеля / продления периода пребывания

6.1 Гость, ответственный за номер, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа.

6.2 Отель оставляет за собой право разрешить Гостю пребывание в номере после расчетного часа исходя из наличия свободных мест и при оплате дополнительного проживания, согласно Официальному тарифу, действующему на дату продления пребывания.

6.3 При отсутствии информации о продлении периода пребывания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются. Новый ключ выдается только при условии оплаты последующего проживания.

Выезд Гостя из Отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения Отеля после оплаты всех счетов и сдачи ключа от номера.

7. Правила проживания в Отеле

7.1 Гости, пребывающие на территории Отеля обязаны:

- обеспечивать сохранность занимаемого номера, бережно относиться к имуществу и помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию;
- строго соблюдать настоящие правила, «Инструкцию о мерах пожарной безопасности»;
- при обнаружении неисправностей в занимаемом номере Отеля немедленно сообщить о них в Службу приема и размещения Отеля
- не курить;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим Гостям, уважать права других Гостей на отдых;
- допускать в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Отеля;
- соблюдать срок проживания, указанный в подтвержденной Форме бронирования;
- возместить убытки (материальный и иной ущерб), причиненные Отелю по вине Гостя, подтвержденные документально.
- оплатить штрафы, начисленные Отелем за нарушение правил проживания.

7.2 В Отеле запрещается:

- ввоз, хранение и использование в номерах и на территории Отеля пиротехнических, взрывоопасных и/или ядовитых веществ, горюче-смазочных материалов, а также веществ, загрязняющих окружающую среду;
- нарушать покой проживающих, в период с 22:00 до 9:00. В этот период Гости обязаны соблюдать тишину;
- въезд автотранспорта на внутреннюю территорию Отеля. Стоянка автотранспорта Гостей осуществляется на оборудованной парковке Отеля;
- содержание в номере и на территории Отеля собак и кошек, а также иных животных, за исключением собаки - поводыря;
- курить в номере, любых помещениях Отеля, ресторана;
- приносить на территорию Отеля алкогольные напитки. Гость также должен получить согласие уполномоченного представителя Отеля в случае приобретения и употребления на территории Отеля пищевых продуктов и любых безалкогольных напитков, приобретенных в сторонних организациях.

8. Ответственность

- 8.1** Ответственным за соблюдение настоящих Правил является Гость, указанный в подтвержденной Форме бронирования (заполнивший Форму регистрации).
- 8.2** Гость, занимающий номер (заполнивший Регистрационную карту), обязан довести информацию, указанную в настоящих Правилах до сведения всех Гостей, проживающих с ним в одном номере (пребывающих с ним в Отеле).
- 8.3** Отель предупреждает Гостей, о том, что внесенным на хранение имуществом, считается имущество, переданное Гостем на хранение в индивидуальную сейфовую ячейку для хранения ценностей расположенную в Службе приема и размещения Отеле.
- 8.4** Особо ценные вещи Гостя могут быть приняты на хранение в сейф Администрации Отеля.
- 8.5** В случае нарушения запрета о курении, установленного в п.7.1. настоящих правил, выявленного в период проживания Гостя или в момент приемки номера на уборку после выезда Гостя, зафиксированного актом о выявлении признаков курения, Гость обязуется оплатить штраф (штрафная неустойка) в размере стоимости проживания в номере, в котором допущено курение. Штраф за курение направлен на покрытие убытков Отеля, связанных с необходимостью проветривать номер в течение длительного периода для окончательного избавления от запахов и признаков

курения в нем для последующего размещения в нем Гостей, что влечет закрытие номера на простой не менее, чем на сутки.

9. Конфиденциальность

- 9.1** Если Гость заполняет какую-либо форму/анкету в период пребывания в Отеле, вся указанная информация будет использована для ответа на запрос Гостя.
- 9.2** Гость может выразить свое согласие на обработку содержащихся в заполненной им собственноручно форме/анкете персональных данных (в том числе сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, использование) путем подписания такого согласия в заполненной им форме / анкете/ регистрационной карте. Вся информация, указанная Гостем, включается в базу данных ООО «Бизнес и управление» и будет использована в целях осуществления расчетов за оказанные услуги, маркетинговых целях. При наличии согласия Гостя, выраженного путем проставления отметки в Регистрационной карте, мы оставляем за собой право включить Гостя в список рассылки информации об акциях и спецпредложениях проводимых Отелем. Срок согласия на обработку персональных данных Гостя Отелем составляет 10 лет. Гость вправе отозвать свое согласие в любое время путем направления письменного запроса в Отель по адресу: 614045 г. Пермь, ул. Монастырская, 19А, 23, 23Б. В случае, если Гость не отзывал согласие на обработку персональных данных до истечения 10 лет, срок согласия признается сторонами продленным на тот же срок. Правила отзыва согласия сохраняются.
- 9.3** Гость всегда имеет право узнать данные о себе, которые хранятся в базе данных Отеля откорректировать либо удалить их. Для этого ему необходимо направить в Службу приема и размещения Отеля соответствующий письменный запрос.
- 9.4** Отель оставляет за собой право в порядке ст. 152.1 ГК РФ использовать в рекламных целях (для печати в информационно-рекламных материалах либо размещения на официальном сайте) фотографии, сделанные на территории Отеля как в месте, открытом для посещения, даже если там запечатлены лица проживающих либо пребывающих на территории Отеля гостей, без дополнительного согласования с ними. Если изображение Гостя является основным объектом изображения на фотографиях и Гость возражает против использования такого изображения, Гость вправе обратиться в Администрацию отеля с письменным требованием об удалении данного изображения.

СОГЛАСОВАНО

ДИРЕКТОР ООО «БИЗНЕС И УПРАВЛЕНИЕ»

/Норин Иван Григорьевич/