



Гостиница «Сибирь»  
Siberia Hotel

Гостиница: +7 (391) 256-10-20; 256-11-17  
Ресторан: +7 (391) 256-10-40  
Бизнес-Центр: +7 (391) 256-11-55  
ВК «Красноярская Ярмарка»: +7 (391) 256-10-30  
Спортивно-оздоровительный центр: +7 (391) 256-11-21

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
**Генеральный директор**  
**ООО «ЭкспоСервисСибирь»**

\_\_\_\_\_ **Зырянова А.Ю.**

## **Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Сибирь»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации №1912 от 27.11.2025г., и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Сибирь» (далее – Гостиница).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и на официальном сайте Гостиницы <https://siberiahotel.ru/about/public-information/>

### **2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

- **«Гостиница»** - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации – гостиница «Сибирь», номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения № С242024022117; категория «Четыре звезды»;
- **«Гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению Исполнителем физическим лицам (Потребителям) мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;
- **«Дополнительные гостиничные услуги»** - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;
- **«Гость/Потребитель»** – 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;
- **«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для Потребителя;

Отдел продаж: +7(391)256-11-17, 256-10-20 доб. 304, 306  
bron@siberiahotel.ru, spir@siberiahotel.ru



- **«Исполнитель»** - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги – Общество с ограниченной ответственностью «ЭкспоСервисСибирь» (сокращенное наименование – ООО «ЭкспоСервисСибирь»); ОГРН 1142468019847; ИНН 2465310440; адрес: 660077, Красноярский край, г. Красноярск, Авиаторов, дом № 19;
- **«Цена размещения (номера, места в номере)»** – стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в номере), и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых Потребителям, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.
- **«Бронирование»** - закрепление за Потребителем номера (отдельного места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя) (далее – заявка), и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.
- **«Местное время»** - время в месторасположении Гостиницы (Красноярское время);

2.1. Все остальные термины, используемые в настоящих правилах, в отношении которых не приведено толкование, применяются в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" и действующим законодательством Российской Федерации.

### 3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЗАСЕЛЕНИЯ

3.1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

Время заезда в Гостиницу – 14.00 часов местного времени.

Время выезда (расчетный час) в Гостинице – 12.00 часов местного времени.

3.2. Заселение гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

3.3. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п.3.2. настоящих Правил, заселение гостя в гостиницу, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления им российского национального водительского удостоверения.

3.4. Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации



Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 3.3. настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

3.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 3.3. настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

3.6. Заселение гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

3.7. Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.6. 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.

3.8. Командированные граждане при поселении в гостиницу обязаны предъявить доверенность от Работодателя для получения акта выполненных работ, расчетной ведомости на имя Работодателя независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет).

3.9. Договор, заключаемый с гостем, как с физическим лицом, является публичным договором (офертой). Гостиничные услуги предоставляются Гостиницей на основании



договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается заключенной при одном из следующих условий:

- подписания 2 сторонами одного документа (в том числе электронного);
- подтверждения Гостиницей заявки на размещение;
- совершение гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе оплаты гостем соответствующей суммы Гостинице).

3.10. По окончании оформления регистрации администратор выдает гостю квитанцию об оплате с чеком (в случае осуществления предоплаты за услуги), «карту гостя», талоны на питание в ресторане и ключ от номера.

3.11. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу и препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

3.12. Пребывание в номере посетителей гостей разрешено до 23:00. После 23:00 дальнейшее пребывание в гостинице посетителей возможно при условии их регистрации в качестве гостя и оплаты услуг проживания. За дополнительное размещение в номере с 23.00 до 8.00 часов посетителей гостей взимается плата, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту.

#### **4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

4.1. Бронирование мест в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

4.2. Исполнитель вправе отказать в удовлетворении заявки на бронирование и заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4.3. В случае, если потребитель аннулирует заказ до дня заезда, оплата возвращается в полном размере за исключением случаев, когда договором, заключенным между Заказчиком и Исполнителем оговорены иные условия.

Аннуляция может быть произведена в любой форме, в том числе, путем обмена документами (письмом об аннулировании ) посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что информация исходит от соответствующей стороны.

4.4. Бронь на номер сохраняется до 12-00 по местному времени календарного дня, следующего за днем заезда.

4.5. При бронировании потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего выбранной категории, сохраняется за Исполнителем.

4.6. При свободном размещении потребитель из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание.



## 5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

5.1. В Гостинице действует динамическое ценообразование, стоимость номера и места меняется в зависимости от уровня загрузки номерного фонда. Цена услуг устанавливается в рублях, актуальная информация о действующих ценах на номера и места Гостиницы отражается на официальном сайте <https://siberiahotel.ru/>.

5.2. Плата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным генеральным директором гостиницы «Сибирь».

5.3. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа.

5.4. Формы оплаты: наличный, безналичный расчеты и расчеты по кредитным картам.

5.5. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящего Порядка и действующей в Гостинице стоимостью на номера и места на текущую дату.

5.6. При размещении до расчетного часа взимается плата за ранний заезд в следующем порядке:

- с 00:01 до 13:59 часов утра оплачивается в размере 50% от суточного проживания;

5.7. По окончании периода проживания, проживающий обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 часов местного времени текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер. При продлении проживания в дату выезда после расчетного часа (услуга "Поздний выезд") взимается плата:

- 50% от стоимости последних суток проживания – при выезде до 23:59ч. местного времени,

- полная стоимость последних суток проживания – при выезде после 00.00 часов местного времени.

5.8. Если гость уведомляет об отказе от бронирования до дня заезда, Гостиница возвращает плату за гостиничные услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования, опоздания или незаезда гостя, взимается плата в размере 100% стоимости номера за первые сутки.

5.9. Оплата гостиничных услуг и иных дополнительных услуг производится в порядке 100% предоплаты до момента фактического оказания услуг (стоимость указана в Прейскуранте).

5.10. При необходимости продления проживания в гостинице, гость может обратиться в Службу приема и размещения не менее чем за один час до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен.



5.11. В случае ожидания визита посетителей, гостю, проживающему в гостинице, следует заранее сообщить об этом в службу приема и размещения и, получить гостевой пропуск.

5.12. Без дополнительной оплаты гостям оказываются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- пользование тонометром;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;

## 6. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ

### 6.1. Гостиница обязана:

- Обеспечивать высокое качество обслуживания
- Обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг, прейскурант стоимости номеров, сведения о работе размещенных в Гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания;
- Информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом;
- Обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности;
- Обеспечить полное соответствие нормам СЭС и другим нормативным актам РФ качества предлагаемых Гостиницей услуг;
- Производить смену белья один раз в два дня, смену полотенец и туалетных принадлежностей – ежедневно;
- Обеспечить безопасность гостей во время нахождения в гостинице
- Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения гостиницы и в зале ресторана.
- Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Гостиницы;
- Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы;
- Обеспечить сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий, указанных в настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку;
- В случае обнаружения забытых вещей уведомить об этом владельца вещей.



## 6.2. Ответственность гостиницы:

- Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей гостя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо помещены гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или ином помещении Гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гостиница в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью гостя вследствие недостатков при оказании услуг.
- Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.
- Если табличка «Не беспокоить» висит на номере потребителя более 24 ч. подряд, то сотрудник номерного фонда связывается с потребителем для уточнения информации о необходимости уборки. Если потребитель не отвечает на звонок, сотрудник номерного фонда в сопровождении сотрудников службы приёма и размещения и службы безопасности имеет право зайти в номер для проверки.

## 7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЕЙ

### 7.1. В обязанности гостя входит:

- Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы.
- В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, согласно утвержденному прейскуранту гостиницы.
- Соблюдать чистоту и общественный порядок на территории гостиницы.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Соблюдать правила предоставления гостиничных услуг в гостинице.
- Уходя из номера, закрывать водопроводный кран, окна, закрыть номер.
- Своевременно, не позднее следующего дня, оплачивать международные и междугородние телефонные переговоры, пользование мини-баром и room-service.
- Не беспокоить других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;



- Приглашая гостей в номер, пожалуйста, не забудьте встретить их в холле и зарегистрировать у администратора. После 23:00 просим произвести за Ваших гостей оплату по действующим тарифам.
- Пожалуйста, не приносите в номер из ресторана пищу и посуду.
- Пожалуйста, бережно относитесь к имуществу гостиницы. В случае обнаружения утраты или повреждения имущества гостиницы, необходимо немедленно сообщить об этом администратору или дежурной горничной. В случае нанесения материального ущерба имуществу гостиницы необходимо возместить причиненный ущерб (по действующим тарифам).
  - При выезде из гостиницы сдать номер этажной службе, произвести полный расчет за проживание, а также за дополнительные услуги, вернуть магнитную карточку (ключ) в службу приема и расчетов. В случае порчи инвентаря, бытовой техники, постельных принадлежностей, мебели и прочего имущества, а также утраты магнитной карточки, возместить ущерб или его стоимость в полном объеме.

#### **7.2. Права гостя:**

При обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе потребовать от администрации Гостиницы по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуги.

Гости, проживающие в Гостинице, вправе отказаться от получения услуги в любое возместив Гостинице расходы за услуги, предоставленные им к моменту отказа.

#### **7.3. Права гостя:**

- Гость в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по его вине, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостинице в полном объеме.
- Контроль за детьми и ответственность за их действия полностью возлагается на родителей (законных представителей), на руководителей групп.

#### **8. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ**

- Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера.
- Уносить ключи от номера за пределы гостиницы.
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией гостиницы.
- Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, оружие.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Курить в номере, а так же на территории гостиницы.
- Выносить мебель из номера.
- После 23:00 нарушать общественный порядок (шуметь, включать громкую музыку).



- Беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;

## 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Поставив подпись в регистрационной карте гостя, последний подтверждает, что ознакомился с Правилами проживания и предоставления услуг в гостинице «Сибирь».
- Гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг отеля.
- Поставив подпись в регистрационной карте гостя при заселении в Гостиницу, гость автоматически соглашается на обработку его персональных данных и данных совместно проживающих с ним лиц, указанных в регистрационной карте.
- Подпись в регистрационной карте гостя при заселении в Гостиницу означает его ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил, и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и законодательством РФ.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 27 ноября 2025г. № 1912 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен, а также составляет Акт об обнаружении забытых вещей с подробным описанием вещей. Гостиница хранит забытую гостем вещь в течение 6 (Шести) месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года. Забытые кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после составления Акта об обнаружении забытых вещей передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев. Возврат забытых вещей производится по Акту возврата забытой вещи. Вещи, за которыми владельцы не обратились в течение установленных сроков хранения, по Акту комиссии по уничтожению забытых вещей подлежат уничтожению. Забытые продукты питания и медикаменты (в том числе и в производственных упаковках) хранению не подлежат.
- Во избежание недостачи или повреждения Ваших ценных вещей: драгоценностей, ценных бумаг, валюты, просим воспользоваться услугами персонального сейфа в номере и/или камеры хранения. В ином случае администрация гостиницы не несёт ответственности за сохранность ценных вещей.



Гостиница «Сибирь»  
Siberia Hotel

Гостиница: +7 (391) 256-10-20; 256-11-17

Ресторан: +7 (391) 256-10-40

Бизнес-Центр: +7 (391) 256-11-55

ВК «Красноярская Ярмарка»: +7 (391) 256-10-30

Спортивно-оздоровительный центр: +7 (391) 256-11-21

- Пожалуйста, своевременно сообщайте администраторам и/или горничным обо всех неполадках в Вашем номере.
- При обнаружении подозрительных предметов в местах общественного пользования, пожалуйста, незамедлительно сообщите об этом службе безопасности или администратору. Не пытайтесь самостоятельно перемещать подозрительные предметы.-
- Все жалобы и предложения по работе гостиницы фиксируются в книге отзывов и предложений. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.
- Все жалобы рассматриваются в течение 10 дней, а в исключительных случаях — незамедлительно.

*Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение правил.*

*Желаем Вам приятного отдыха!*

Отдел продаж: +7(391)256-11-17, 256-10-20 доб. 304, 306

[bron@siberiahotel.ru](mailto:bron@siberiahotel.ru), [spir@siberiahotel.ru](mailto:spir@siberiahotel.ru)