ООО «ПАРКОН» ИНН6163228323, ОГРН 1236100002346
Адрес:344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная 7а, оф 1
+7 800 550 22 99, +7 938 146 22 22

Утверждено приказом № 34 от 24.06.2026 г

Генеральный директор ООО «ПаркоН»

/Е.В. Мещерякова/

# Правила проживания в Гостинице «РиверДонПарк»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице «РиверДонПарк» ООО «ПаркоН» (далее – Гостиница «РиверДонПарк»- Исполнитель) разработаны в соответствии с Законами РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (ред. от 08.08.2024), «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 г(ред. от 13.06.2023)., «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от «27» ноября 2025 г. № 1912.
1.2. Юридический адрес гостиницы «РиверДонПарк»: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная, д.7Б, оф 1. Фактический адрес гостиницы «РиверДонПарк»: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная, д.7, тел 8 938 146 22 22, 8 800 550 22 99
1.3. ООО «Паркон» ИНН 6163228323, ОГРН 1236100002346, Номер реестровой записи в едином реестре классификации в сфере туристической индустрии: С612024016696
1.3. Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан установлен согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
1.4. Режим работы гостиницы: круглосуточный
1.5. Расчетный час для заезда – **14.00 часов**; расчетный час для выезда – **12.00 часов**.
1.6. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в службе приема и размещения гостиницы, а также на сайте гостиницы (www.riverdon-park.ru).
1.7. Перечень дополнительных услуг, не входящих в цену номера, а также прейскуранты, утвержденные приказами со стоимостью дополнительных услуг, оказываемые гостиницей, находятся в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы.
1.8. Гостиница «РиверДонПарк» гарантирует Потребителю принятие всех необходимых организационных и технических мер по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных, по защите их от несанкционированного, в том числе случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
1.10. По всем не оговоренным в настоящих правилах вопросам Администрация гостиницы руководствуется законами и нормами Российской Федерации.
1.11. Отзывы и предложения по работе гостиницы можно оставить в анкете гостя, которая находится в информационной папке в номере или в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на первом этаже.

## 2. Заключение и изменение договора, форма, условия, порядок бронирования и аннулирования бронирования.

2.1. Бронирование гостиничных номеров в Гостинице «РиверДонПарк» осуществляется бесплатно и возможно осуществить несколькими способами: через официальный сайт

ООО «ПАРКОН» ИНН6163228323, ОГРН 1236100002346
Адрес:344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная 7а, оф 1
+7 800 550 22 99, +7 938 146 22 22

Гостиницы, через средства связи - по телефону, эл почте, или через онлайн агенства (ОТА)
2.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем).
2.3. Заявка должна одержать: ФИО Клиентов, дата и время заезда, срок размещения, количество номеров в соответствии с категорией и количеством мест, необходимость осуществления питания Клиентов.
2.4. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера направляет заказчику (потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере и цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.
В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.
2.5. Гостиница применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.
2.6. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Гостиница возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере.
2.7. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер не более чем за сутки.
2.8. Отказ от бронирования по бронированиям, сделанным напрямую в гостинице, осуществляется после принятия от Потребителя сведений для отказа от бронирования посредством любых видов связи, в том числе почтовой, мессенджеры, позволяющих установить Потребителя.
2.9. Отказ от бронирования по бронированиям, сделанным через сайт гостиницы или другие онлайн агенства, которые осуществляют продажу гостиничных услуг, осуществляется в сети Интернет, где было сделано бронирование.
2.10. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих правилах и определяются договором с заказчиком.
2.11. Потребитель 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.
2.12. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
2.13. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся юридическим лицом, является публичным договором.

ООО «ПАРКОН» ИНН6163228323, ОГРН 1236100002346
Адрес:344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная 7а, оф 1
+7 800 550 22 99, +7 938 146 22 22

## 3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. В отеле применяется динамическое ценообразование — стоимость проживания изменяется в зависимости от спроса, загрузки номерного фонда, глубины бронирования, сезона, городских мероприятий и т.п. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей «РиверДонПарк», осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными приказом Генерального директора гостиницы. (Приложение 1)

3.2. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.3. Гостиница «РиверДонПарк» принимает оплату гостиничных услуг в наличной и безналичной форме.

3.4. Порядок наличных расчетов:

- при использовании наличной формы оплаты расчеты производятся через контрольно-кассовые аппараты;
- наличные денежные средства в оплату гостиничных услуг передаются Гостем администратору;
- администратор производит пересчет денег, переданных гостем в оплату услуг, проверяет платежеспособность банковских билетов (банкнот) и монет Банка России, после чего возвращает Гостю излишек денег (выдает сдачу) и выдает Гостю кассовый чек;
- гость обязан произвести пересчет сдачи и проверить правильность оформления кассового чека не отходя от кассы. В противном случае претензии по расчетам не принимаются.

3.5. Расчеты по оплате гостиничных услуг в безналичной форме производятся платежными поручителями. Оплата гостиничных услуг платежными поручителями осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «ПарокоН» на основании выписанных ООО «ПаркоН» счетов. При этом услуги считаются оплаченными с момента поступления (зачисления) денежных средств на расчетный счет ООО «ПаркоН».

3.6. При осуществлении расчетов по банковским картам в качестве средства платежа допускается использование Потребителем микропроцессорных пластиковых карт Visa, MasterCard, Maestro, МИР. При совершении расчетов с использованием пластиковых карт составляется на бумажном носителе в 2-х экземплярах квитанция электронного терминала (Слип), один экземпляр которой передается Гостю. Гостю выдается кассовый чек на снятую сумму.

3.7. В гостинице «РиверДонПарк» установлена посуточная оплата проживания.

3.8. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа – 12:00 текущих суток по местному (московскому) времени.

3.9. Ранее заселение с последующим проживанием с 00:00 до 04:59 по Московскому времени возможно, при наличии свободных номеров, при этом плата за проживание взимается в размере 1 суток проживания (завтрак предоставляется, при оплате соответствующей услуги).

3.10. Ранее заселение с последующим проживанием с 05:00 до 12:00 по Московскому времени возможно, при наличии свободных номеров, при этом за проживание взимается оплата в размере 0,5 суток проживания (завтрак оплачивается дополнительно до 11:00).

3.11. Продление срока проживания возможно только при наличии свободных номеров данной категории. При этом оплата производится в зависимости от расчетного времени следующим образом:

- с 12:00 до 23:59 – оплата 0,5 суток;
- с 00:00 до 12:00 –оплата 1 суток проживания.

3.12. Размещение детей: от 0 до 6 лет – бесплатно без предоставления дополнительной кровати, завтрак не включен.
3.13. Окончательные расчеты с Потребителем, в том числе за оказанные гостиницей дополнительные услуги, производятся в день выезда Потребителя из гостиницы. Ему выдается кассовый чек и счет с указанием наименования и стоимости оказанных гостиницей услуг.
3.14. Оплата за дополнительные платные услуги (минибар, рум сервис, стирка, глаженье и прочие) производится у администратора на стойке ресепшен при выезде или ежедневно, в случае проживания более 1 суток.
3.15. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

Оплата за причиненный материальный ущерб производится у администратора после составления акта о порче имущества гостиницы. Акт составляется в 3-х экземплярах. При оплате Гостю выдается кассовый чек и один экземпляр акта.

## 4.Порядок оформления проживания

4.1. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем 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 (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в Гостиницу потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
4.2. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской 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 абзаце первом пункта 4.1. 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).

4.3. Заселение потребителя, 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.

4.4. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 4.3. 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.

4.5. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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 потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".

4.6. При отсутствии у Потребителя необходимых документов, оформленных в установленном порядке, договор на предоставление гостиничных услуг не заключается.

## 5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Гостиница «РиверДонПарк» предназначена для временного проживания российских и иностранных гостей в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном порядке.

5.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей,

прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
5.3. Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя.
5.4. Гостиница «РиверДонПарк» предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром;
- услуги службы приема и размещения (круглосуточно);
- предоставление туристской информации; вызов такси (круглосуточно);
- пользование беспроводным интернетом на территории гостиницы;
- поднос багажа; ежедневную уборку номера;
- смену постельного белья и халатов (один раз в два дня, по просьбе - ежедневно);
- смену полотенец (каждый день);
- посещение спа и тренажерного зала

5.5. Гостиница «РиверДонПарк» предоставляет гостям за дополнительную оплату следующие виды услуг: услуги стирки и глажения одежды; пользование междугородней и международной связью; продажу предметов индивидуального пользования; услуги общественного питания; предоставление во временное пользование конференц-залов и презентационного оборудования; бизнес услуги; заказ и доставку авиа- и ж/д билетов; трансфер и транспортное обслуживание; заказ экскурсий по г. Ростову-на-Дону и Ростовской области; бронирование билетов на концерты, спектакли и другие зрелищные мероприятия; продажа сувенирной продукции.
5.6. Курение в гостинице «РиверДонПарк» запрещено согласно действующему законодательству РФ. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".

В случае нарушения требования о запрете курения в номерах Потребитель обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака (очистка воздуха номера от запаха дыма, химчистка мебели/текстиля/ковролина). При нарушении данного обязательства гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности.
5.7. Приглашенные лица по просьбе гостя и с уведомления администратора могут находиться в гостинице. Приглашенные лица должны соблюдать правила проживания в гостинице. Проживающий должен оформить гостя в данный номер на основании документа, указанного в п.4 данных Правил.
5.8. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер (место). При необходимости продления срока проживания в гостинице Потребитель должен сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.
5.9. При выезде из гостиницы Потребитель обязан сдать номер и ключ работнику

ООО «ПАРКОН» ИНН6163228323, ОГРН 1236100002346
Адрес:344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная 7а, оф 1
+7 800 550 22 99, +7 938 146 22 22

Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
5.10. Потребитель обязан соблюдать правила проживания, правила техники безопасности, правила пожарной безопасности, не проявлять со своей стороны в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. не нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 07:00; в данный период Гости обязаны соблюдать тишину; немедленно известить администратора гостиницы в случае утраты карты гостя; уходя из номера, закрывать водозаборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна; при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги; в чрезвычайных ситуациях следовать инструкциям персонала гостиницы; бережно относиться к имуществу гостиницы.
5.11. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности Потребителю запрещается: пользоваться в номере электронагревательными и электрическими приборами (электрическими чайниками, утюгами, обогревателями, удлинителями и пр.); хранить в номерах огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы; курить в номере, лифте, а также на прилегающей территории за исключением отведенных для этого мест; накрывать любыми предметами включенные торшеры, бра, настольные лампы.
5.12. В случае возникновения задымления, возгорания, пожара гость должен немедленно позвонить по телефонам: внутр. 101 или 901.
5.13.В случае грубого нарушения Правил проживания, техники безопасности или пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы «РиверДонПарк» имеет право при необходимости привлечь сотрудников компетентных органов. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
5.14. В случае временного выезда из гостиницы Потребитель, не оплативший предварительно последующие сутки, за время отсутствия теряет право на проживание.
5.16. В случае истечения срока проживания Гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейф, находящийся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру хранения багажа.
5.17. В случае обнаружения забытых вещей гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, немедленно уведомляет владельца вещей, если он известен. Гостиница хранит забытую вещь Гостем согласно Приказа об учете, хранении, утилизации (Приложение 2)

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Положение о Динамическом ценообразовании;
2. Акт о причинении материального ущерба;
3. ПОЛОЖЕНИЕ «Об утверждении порядка приема, хранения, возврата и утилизации вещей, забытых в гостинице РИВЕРДОНПАРК»;
4. Правила противопожарной безопасности;
5. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях;
6. Площадь гостиничных номеров.