

---

## Правила проживания в отеле «Portobello»

**Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле "Portobello".**

1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2. Расчетный час: время заезда – 14.00, время выезда 12.00 часов по местному времени. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы. В этом случае действует "тариф за ранний заезд": при размещении гостя с 00.00 до 07:59 текущих суток, плата за это время взимается дополнительно в размере 100% от стоимости номера; при размещении гостя с 08.00 до 14:00 текущих суток, плата за это время, взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера.

3. Режим работы отеля «Portobello» - круглосуточный.

4. Поселение осуществляется при согласии гостя с действующими правилами отеля по предъявлении ими документа, удостоверяющего личность:

- 4.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 4.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- 4.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 4.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- 4.5. документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время. Вступает в силу с 1.04.2026г.
- 4.6. В случае отсутствия документов удостоверяющих личность, заселение осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
- 4.7. 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;
- 4.8. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- 4.9. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- 4.10. вида на жительство лица без гражданства.

**5. Условия бронирования:**

- 5.1. При необходимости размещения Гость обращается в отель по одному из следующих способов: по телефону +7-928-450-60-00 или посредством электронной почты [portobellosochi@gmail.com](mailto:portobellosochi@gmail.com); самостоятельно бронирует номер с помощью электронных каналов продаж в сети Интернет.
- 5.2. В течение 12 часов после получения заявки на бронирование, отель направляет в адрес гостя посредством электронной почты сообщение с подтверждением бронирования, присваивая каждой заявке индивидуальный идентификатор (номер брони), или с отказом в подтверждении бронирования.
- 5.3. Заявка гостя принимается отелем к исполнению, при условии наличия в отеле необходимого количества свободных (незабронированных) гостиничных номеров на соответствующий период, если заявка содержит наименование отеля, сведения о количестве и категории бронируемых номеров, имя, фамилию гостя, дату и, по возможности, время заезда и выезда, форма оплаты, перечень услуг, которые обязуется оплатить Заказчик. Сведения о категориях гостиничных номеров и соответствующих тарифах в действующем прейскуранте.
- 5.4. В случае, если бронирование номера для индивидуального гостя аннулируется до дня заезда (в любой момент до начала календарных суток, в которые запланирован заезд потребителей), а также в случае не заезда гостя при неотменённом бронировании номера, отель вправе взимать с гостя плату за бронирование в размере тарифа гостиничного номера забронированной категории за одни сутки, если иное не оговорено дополнительно.
- 5.5. Бронирование считается отменённым, если гость уведомил отель одним из перечисленных в п.5.1. настоящих правил способов.
- 5.6. Отель вправе аннулировать бронирование в случае не заезда по состоянию на 12:00 часов следующего дня. Вступает в силу с 1.03.2026г.
- 5.7. В случае аннуляции в период оказания услуг по заявке (досрочный выезд) Отель в праве удержать стоимость фактически оказанных на момент выезда услуг и компенсацию за фактический простой номера в размере стоимости 1 (одних) суток оказания услуг по заявке.

## **6. Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг:**

- 6.1. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством отеля прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в отель производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.
- 6.2. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время с 24:00 до 06:00 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном пунктом 1 настоящих правил. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
- 6.3. За проживание детей в возрасте до 6-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.
- 6.4. В случае оплаты проживания по безналичному перечислению оплата производится в полном объеме за день до заезда в соответствии с выставленным счетом, если иное не оговорено договором.
- 6.5. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок не более 4 часов оплата не взимается. При задержке выезда на срок от 4 до 8 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 8 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.

Общество с ограниченной ответственностью "ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС "ПРИМОРСКИЙ"  
Факт. Адрес: 354364, г. Сочи, Адлерский район, ул. Ленина, дом 219/34  
Телефон: +7(928) 450 60 00

---

7. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.

8. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.

9. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской 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; Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

10. Смена постельного белья производится один раз в три дня. Смена полотенец производится по просьбе гостя, но не чаще, чем один раз в день и не реже, чем один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

11. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи";
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование сейфом;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов;
- wi-fi на территории гостиницы.

12. Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

13. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

14. В Отеле разрешается проживание с домашними животными за дополнительную плату в номерах категории «Комфорт с собственной террасой», при соблюдении утвержденных Правил проживания с домашними животными.

15. Проживающий обязан:

- 15.1. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор;
- 15.2. Соблюдать установленный в отеле «Portobello» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- 15.3. Строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- 15.4. При выезде гости обязаны уведомить Администратора отеля, сдать номер для проверки сохранности имущества отеля и обнаружения забытых вещей, сдать ключи на ресепшн.
- 15.5. Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- 15.6. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- 15.7. Исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- 15.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные отелем дополнительные услуги.

#### **16. В отеле запрещается:**

- 16.1 Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- 16.2. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- 16.3. Держать в номере животных (птиц, рептилий);
- 16.4. Курить в номерах, а также в холлах и коридорах гостиницы;
- 16.5. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- 16.6. Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- 16.7. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- 16.8. Передавать карту-ключ от номера посторонним.
- 16.9. Выносить продукты и напитки со Шведской линии в кафе отеля.

17. На территории отеля курить воспрещается. Поселяющийся гость согласен за курение в номере и на всей территории гостиницы уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма, а также устранение последствий от срабатывания датчиков дыма пожарной сигнализации.

18. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в отеле. В случае обнаружения забытых вещей администрация составляет акт и принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления.

19. Уборка в заселенном номере проводится ежедневно строго в отсутствие гостя в номере. За исключением случаев, когда гость не имеет возможности покинуть номер по состоянию здоровья.

20. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора отеля и выдается по требованию потребителей.

21. Администрация отеля оставляет за собой право посещения 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.

**22.** Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

**23.** При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

**24.** Отель гарантирует конфиденциальность персональных данных в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 01.08.2011г.

**25.** В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

**26.** В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. \*

Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912.

## Правила Проживания с Животными

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Администрация Отеля оставляет за собой право определять возможность проживания домашнего животного в гостиничном номере, а также оставляет за собой право отказать в размещении без объяснения причин.
- 1.2. Гости с домашними животными размещаются по специальному тарифу только в предназначенных для этого гостиничных номерах по предварительному бронированию.
- 1.3. В Отеле запрещено проживание с дикими животными или животными, представляющими потенциальную опасность для жизни и здоровья человека.
- 1.4. Под определение «домашнее животное» подпадают породы собак и кошек, а также иные домашние питомцы, проживание которых согласовано администрацией Отеля.
- 1.5. Размещение с домашними животными разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта или справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках.
- 1.6. В Отеле разрешено проживание с домашними животными – собаками-поводырями, обслуживающими нужды людей с ограниченными возможностями.
- 1.7. На территории Отеля разрешено нахождение животных специальных полицейских подразделений - охранных собак, собак - нюхачей и др.
- 1.8. Перед бронированием номера владелец домашнего животного должен в обязательном порядке известить администрацию Отеля о виде, породе своего питомца (в том числе: возрасте, размере) и уточнить, нет ли на данный момент каких-либо особых условий по размещению животного в Отеле. Условия могут меняться в зависимости от распоряжений администрации Отеля.
- 1.9. При поселении в Отель с домашними животными Владелец обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить свою подпись, подтверждающую согласие с данными правилами.
- 1.10. В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного.

### 2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ВЛАДЕЛЬЦА ДОМАШНЕГО ЖИВОТНОГО ПЕРЕД ГОСТИНИЦЕЙ

Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в гостиничном номере и на территории Отеля:

- 2.1. Владелец обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.
- 2.2. Владелец обязан иметь при себе специальный лоток для туалета животных.
- 2.3. Владелец обязан иметь при себе специальную посуду для кормления домашних животных.
- 2.4. На территории Отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке либо в специальной клетке, иные виды животных - в специальных клетках. Допускается нахождение декоративных пород (мелких) на поводке или на руках Владельца.
- 2.5. Владелец обязан выгуливать собак средних и крупных размеров только в намордниках и на поводке.

- 2.6. Владелец обязан обеспечить отсутствие домашнего животного в номере во время его уборки горничными Отеля или при проведении ремонтных работ.
- 2.7. Владелец обязан уведомить администрацию Отеля о нахождении животного в номере без присмотра.
- 3. ОГРАНИЧЕНИЯ, НАКЛАДЫВАЕМЫЕ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ОТЕЛЯ, НА ПРОЖИВАНИЕ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**
- 3.1. Запрещается брать с собой домашних животных в столовую и места общего пользования.
- 3.2. Запрещается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю.
- 3.3. Запрещается пользоваться гостиничными кроватями и креслами для отдыха животных.
- 3.4. Запрещается при отсутствии специальной клетки оставлять домашних животных без присмотра в гостиничном номере, холле, других местах общественного пользования Отеля, на территории Отеля.
- 3.5. Запрещен выгул домашних животных на территории Отеля, в том числе – на газонах.
- 3.6. Запрещается использовать для гигиены животных полотенца, простыни и другие постельные гостиничные принадлежности.
- 3.7. Запрещается вычесывать домашних животных в номере Отеля и на его территории.
- 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ВЛАДЕЛЬЦА ДОМАШНЕГО ЖИВОТНОГО**
- 4.1. Владелец берет на себя полную ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного.
- 4.2. Владелец несет полную ответственность за возможную порчу домашними животными имущества Отеля. В случае порчи имущества домашним животным Владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле на момент проживания владельца животного.
- 4.3. Владелец несет всю ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности животного.
- 4.4. Владелец несет все риски перед Отелем и третьими лицами, связанные и исходящие из поведения животных, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде Отеля.
- 4.5. Владелец обязан покрыть расходы на генеральную уборку номера, которая проводится после его отъезда. Стоимость генеральной уборки заложена в тарифе проживания.
- 5. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА С ГОСТЕМ, ПРОЖИВАЮЩИМ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

Администрация Отеля оставляет за собой право расторгнуть договор: в случае нарушения «Правил проживания с домашними животными», агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного, при создании неудобств домашним животным комфортному проживанию гостей и посетителей Отеля.