Правила проживания, бронирования, оплаты и отмены

Дата начала действия: 01.11.2026. Подготовлено: 03.11.2026.

Настоящие правила определяют порядок бронирования, оплаты, заселения, проживания и прекращения договора в отеле «Лермонт». Правила применяются вместе с подтверждением конкретного бронирования. Условия, уменьшающие установленные законом права потребителя, не применяются.

1 Исполнитель и общие сведения

Исполнитель - Индивидуальный предприниматель Стефанова Илона Георгиевна. ИНН 230404441527; ОГРНИП 316230400053708. Адрес отеля и для обращений: 353460, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Первомайская, д. 7. Телефон: +7 (928) 241-43-22. Электронная почта: info@hotel-lermont.ru.

Отель работает круглосуточно. Официальный сайт: https://hotel-lermont.ru .

Сведения о классификации: номер реестровой записи С232024004204; категория по свидетельству - «четыре звезды»; организация, присвоившая категорию, - ООО «АЗБУКА ЗВЕЗД». Свидетельство №23/АА-026-2022/07-2024 от 01.03.2024, указанный в нём срок действия - до 01.03.2027. Запись реестра: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/31a13b5e-c609-11ef-92da-ddbe1d903766/about-resort . Актуальные сведения о категории и её статусе размещаются на сайте и стойке приёма.

Правила основаны на ГК РФ, Законе РФ №2300-1, Федеральном законе №132-ФЗ и Правилах предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения, утверждённых постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 №1912, с учётом действующих изменений и переходных положений.

2 Номер и состав услуг

До бронирования гость получает сведения о категории, площади, допустимой вместимости, основных и дополнительных спальных местах, цене, включённых услугах, времени заезда и выезда, оплате и отмене. Доплаты за ребёнка и дополнительное место рассчитываются до подтверждения заказа.

Отель предоставляет согласованную категорию. Конкретный номер, вид и расположение внутри категории учитываются как пожелание, если они не подтверждены как условие брони. Если первый этаж или балкон включён в название и описание забронированной категории, эта характеристика является частью согласованной услуги и не отменяется общей оговоркой о распределении номеров.

Количество проживающих, включая детей, не должно превышать установленную вместимость. Замена категории и изменение согласованных характеристик оформляются с гостем; одностороннее ухудшение условий не допускается.

В проживание включается завтрак «шведский стол» в объёме выбранного тарифа и для указанного в подтверждении числа гостей. Завтрак подаётся ежедневно с 08:00 до 10:30 по местному времени. Ассортимент меняется; фотографии отдельных праздничных блюд не означают их ежедневное наличие. Особые условия питания и праздничные мероприятия указываются в конкретном предложении.

При раннем выезде гость может накануне сообщить администратору о необходимости ланч-бокса вместо завтрака: лёгкий перекус, например круассан или печенье, яблоко и напиток. Доступность кофе с собой уточняется у администратора. При пищевой аллергии необходимо запросить сведения о составе; специальное питание не обещается без отдельного подтверждения.

3 Бронирование и заключение договора

Заявку можно направить через сайт и модуль бронирования, по телефону или электронной почте. Гость сообщает даты, количество и возраст детей, категорию номера и контакт для подтверждения. Паспортные копии для обычного запроса наличия номеров не требуются.

До оформления брони гостю сообщаются итоговая цена в рублях, порядок предоплаты и окончательного расчёта, включённые услуги, условия отмены и возврата. Предоплата и её срок определяются выбранным предложением и фиксируются в подтверждении. Дополнительные платные

услуги приобретаются только с согласия гостя, без заранее установленных отметок.

При наличии соответствующего заявке номера отель направляет подтверждение с данными исполнителя, заказчика, характеристиками номера, датами, стоимостью, временем заезда и выезда, условиями бронирования, оплаты, отмены и возврата, сведениями о классификации. При подтверждении заявки договор считается заключённым с момента получения гостем уведомления. Иные допустимые законом способы заключения договора применяются с соблюдением письменной формы и требований Правил №1912.

Само обращение за информацией не является подтверждённой бронью. Если запрошенный номер отсутствует, отель предлагает доступные варианты без обязанности гостя их приобретать. Условия изменения или прекращения уже заключённого договора определяются законом и согласованными условиями, а не односторонним решением отеля о продаже номера другому гостю.

Согласованная цена подтверждённой брони не меняется вследствие изменения общей загрузки или текущих тарифов. Изменение дат, состава гостей или услуг может повлечь согласованный перерасчёт. Скидки и условия акций фиксируются при бронировании.

4 Оплата

Оплата производится в рублях наличными, банковской картой через доступные платёжные средства либо банковским переводом по выставленным реквизитам. Доступные способы отображаются при оформлении. Оплата проживания вносится в порядке, указанном в подтверждении; если предусмотрен окончательный расчёт при заселении, он производится до предоставления номера. Кассовый чек выдаётся или направляется в случаях и порядке, предусмотренных законом.

Платёжные реквизиты карты вводятся на защищённой странице платёжного сервиса. Отель не просит сообщать PIN-код, коды подтверждения и защитный код карты по телефону, почте или в форме обратной связи.

Прайс на дополнительные услуги и условия обеспечительных платежей доводятся до гостя до заказа. Обеспечительный платёж не является автоматически невозвратной платой. Его назначение, размер, основания удержания и порядок возврата фиксируются отдельно.

5 Отмена и возврат

Отменить прямое бронирование можно по адресу info@hotel-lermont.ru или телефону +7 (928) 241-43-22. Рекомендуется указать номер брони, имя заказчика и даты. Отель фиксирует время обращения и направляет подтверждение отмены. Отмена не зависит от того, успел ли сотрудник обработать своевременно поступившее уведомление.

При уведомлении об отказе от договора до дня заезда плата за услуги размещения возвращается полностью. При несвоевременном уведомлении, опоздании или незаезде взимается плата не более чем за одни сутки. Отель ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за запланированным днём заезда; после незаезда в этот срок вправе отказаться от договора в установленном законом порядке.

Гость вправе отказаться от договора и после начала проживания. Оплачиваются оказанные услуги и обоснованные фактически понесённые расходы, непосредственно связанные с исполнением договора, с учётом применимых норм закона. По запросу гостю предоставляется расчёт удержания.

При бронировании через посредника гость может использовать его канал отмены. Отель содействует обработке уведомления и возврату в пределах своей роли; распределение обязанностей и порядок платежа учитываются без ограничения законных прав гостя.

Для возврата достаточно данных, позволяющих найти платёж и установить надлежащего получателя. Дополнительные сведения запрашиваются только при необходимости и в соразмерном объёме. Возврат обычно проводится на исходное средство оплаты; иной законный способ согласуется при невозможности такого возврата. Копия паспорта не является универсальным обязательным условием каждого возврата.

Отель инициирует возврат не позднее 3 рабочих дней после определения подлежащей возврату суммы и получения необходимых платёжных реквизитов, если закон не устанавливает иной обязательный срок. После оформления возврата срок и дата фактического зачисления денежных средств зависят от обработки операции банком и платёжным сервисом. Информацию об ожидаемом сроке зачисления гость может уточнить в своём банке; по запросу отель предоставляет имеющееся

подтверждение оформления возврата. Этот порядок не продлевает сроки удовлетворения требований, установленные законом.

6 Заезд и выезд

Заезд - с 14:00, выезд - до 12:00 по местному времени.

Ранний заезд и поздний выезд не входят в стандартное бронирование. Отель не обязан предоставлять эти услуги без отдельного подтверждения: они возможны только по согласованию с отелем и при наличии свободного номера на необходимый период. Сам запрос, в том числе заранее направленный, не гарантирует предоставления услуги. После подтверждения отелем действуют согласованные условия.

Для гарантированного заселения утром забронируйте и оплатите предыдущую ночь, а для гарантированного выезда после 12:00 - следующую ночь. Дополнительные ночи бронируются при наличии номеров в продаже и оплачиваются по действующему тарифу. При прибытии утром после оплаченной предыдущей ночи заранее сообщите время приезда: отель подтверждает сохранение номера до этого времени.

Если дополнительная ночь не забронирована, возможность раннего заезда или позднего выезда уточняется у администратора. При согласованном раннем заезде с последующим проживанием плата за период не более 12 часов до 14:00 составляет половину стоимости суток; за период более 12 часов - стоимость суток. Согласованный поздний выезд оплачивается в размере стоимости суток. Точное время и сумма сообщаются гостю до подтверждения услуги.

При отсутствии согласованного позднего выезда номер необходимо освободить до 12:00.

7 Документы и дети

Граждане РФ предъявляют документ из действующего перечня Правил №1912, включая внутренний или заграничный паспорт гражданина РФ, временное удостоверение личности, а также иные предусмотренные законом документы. При отсутствии документов, перечисленных в пункте 18 Правил, применяется российское национальное водительское удостоверение в предусмотренном законом порядке.

Цифровые способы предъявления сведений и идентификации применяются в соответствии с действующими для отеля требованиями, переходными сроками и используемыми системами. Фотография документа в телефоне сама по себе не заменяет предусмотренный законом документ или цифровой способ.

Заселение несовершеннолетних производится по пунктам 20-21 Правил №1912 в применимой редакции: для детей младше 14 лет используется свидетельство о рождении и документы сопровождающего; для достигших 14 лет - предусмотренный законом документ несовершеннолетнего. Для сопровождающего, не являющегося законным представителем, необходимо согласие законного представителя. Самостоятельное заселение несовершеннолетнего от 14 лет допускается при наличии необходимых документов и согласия. Особые случаи отсутствия паспорта разрешаются по действующим правилам, без произвольного отказа.

Иностранные граждане и лица без гражданства предъявляют предусмотренные законом документы; сведения для миграционного учёта предоставляются в необходимом объёме. Отель исполняет обязанности по регистрационному и миграционному учёту.

Дети младше трёх лет без предоставления отдельного спального места проживают бесплатно. С даты достижения трёх лет размещение оплачивается дополнительно по тарифу, сообщённому до бронирования. Возраст определяется на дату заселения. Предоставление отдельного места ребёнку младше трёх лет, детской кроватки и питания сверх тарифа согласуется заранее с указанием стоимости, если она предусмотрена.

Наличие детской кроватки и других принадлежностей ограничено и подтверждается отдельно. Родители и сопровождающие обеспечивают надзор за детьми; это не освобождает отель от собственных обязанностей по безопасности.

8 Парковка и другие услуги

Основная парковочная территория расположена напротив отеля. При прямом бронировании по телефону отеля или на его сайте парковка предоставляется комплиментарно при наличии свободных мест. При бронировании через агрегаторов парковка платная. Актуальные стоимость и условия на даты пребывания сообщаются администрацией до заказа и оплаты парковки; они могут различаться в зависимости от даты. После согласования стоимость не изменяется в одностороннем порядке. Гость заранее сообщает о прибытии на автомобиле. Конкретное место не гарантируется без отдельного подтверждения.

Парковка не означает автоматически заключения договора хранения автомобиля. Если отель принимает автомобиль на хранение или оказывает отдельную услугу, её условия оформляются дополнительно. Законная ответственность за виновные действия сохраняется.

При выдаче пляжных полотенец вносится возвратный обеспечительный платёж (залог) 5 000 рублей. Перечень выданных вещей и внесение платежа фиксируются при выдаче. Платёж возвращается после возврата полотенец и проверки их комплектности и состояния с учётом нормального износа. При утрате или повреждении удержание допускается только в размере обоснованного ущерба с предоставлением расчёта; остаток возвращается гостю. Сам по себе факт использования полотенец не является основанием для удержания.

Без дополнительной платы предоставляются услуги, обязательные по Правилам №1912, включая вызов скорой помощи и других специальных служб, пользование медицинской аптечкой, доставку адресованной гостю корреспонденции по её получении, побудку к определённому времени, кипяток, тонометр и иные услуги обязательного перечня. Медицинские услуги отелем не обещаются.

9 Порядок проживания

Гость соблюдает требования пожарной безопасности, права других проживающих и тишину с 23:00 до 07:00, а также иные обязательные ограничения регионального законодательства. Запрещены курение в номерах и запрещённых законом местах, повреждение имущества, опасные действия и использование неисправных электроприборов. Правила отеля о запрете курения распространяются также на балконы.

Разрешены исправные электроприборы, предусмотренные оснащением номера. Собственные нагревательные приборы используются только после согласования с администрацией и при соблюдении требований безопасности. При чрезвычайной ситуации следует звонить 112 и сообщить администратору.

Посетители допускаются по согласованию с администрацией с соблюдением режима безопасности, прав других гостей и правил учёта. Ночёвка посетителя требует оформления проживания, наличия места и согласования оплаты; нельзя превышать вместимость номера.

Проживание с домашними животными не предусмотрено, кроме случаев, когда обязанность допуска установлена законом, в том числе для собаки проводника при наличии необходимых документов.

Сотрудники входят в номер для согласованного обслуживания либо при аварии и других законных основаниях; вмешательство должно быть соразмерно цели и учитывать частную жизнь гостя. Обработка забытых вещей и имущества при выезде производится с фиксацией и соблюдением закона.

10 Ответственность и обращения

Отель отвечает за качество услуг и сохранность вещей в предусмотренных законом случаях, включая условия хранения ценностей в предоставленном сейфе по статье 925 ГК РФ. Общего освобождения от ответственности за вещи или ограничения её исключительно вступившим в силу судебным решением не устанавливается.

При повреждении имущества составляется акт, фиксируются обстоятельства и размер действительного ущерба. Гость может представить возражения. Отель не назначает административные штрафы; возмещение ущерба и иные требования предъявляются на законном основании. Запрет курения не даёт права автоматически списать произвольную сумму с карты.

При недостатках услуги гость обращается к администратору либо на info@hotel-lermont.ru. Права на устранение недостатков, уменьшение цены, отказ от договора и иные предусмотренные законом требования не ограничиваются первыми 30 минутами проживания. Обращения рассматриваются в

применимые законные сроки; обязательный досудебный порядок сверх установленного законом не вводится.

Отказ отеля от исполнения обязательств и досрочное прекращение проживания допускаются только на законных основаниях и с соблюдением предусмотренных последствий. Нарушение порядка не является основанием автоматически удержать всю оплату за неоказанные услуги.

11 Персональные данные и редакция правил

Обработка данных для бронирования, проживания и обязательного учёта осуществляется на применимых законных основаниях. Политика обработки персональных данных доступна на сайте. Рекламные рассылки, аналитика и публикация материалов с гостями требуют самостоятельных оснований и не включаются в принятие настоящих правил.

Новая редакция применяется к отношениям в соответствии с законом и не ухудшает односторонне условия ранее подтверждённых бронирований. Дата начала действия: 01.11.2026.