



ДОКУМЕНТ ZK-H-014 · РЕДАКЦИЯ 1.2 · 17 ИЮЛЯ 2026 Г.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ИМУЩЕСТВОМ ГОСТИНИЦЫ И ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА

в гостевом доме «Золотой Какаду»

Статус объекта размещения

Объект размещения: Гостевой дом «Золотой Какаду», тип средства размещения — гостевой дом, реестровая запись № C232026021916, дата включения 02.03.2026, действует до 02.03.2029.

Исполнитель услуг: ООО «ДИВНЫЙ САД», ИНН 2312314310, ОГРН 1222300057132. **Собственник объекта по данным реестра:** Шаповал Эльвира Евгеньевна. Исполнитель оказывает услуги в объекте, включенном в реестр, на основании договора с собственником объекта.

Адрес объекта: Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, с. Дивноморское, ул. Ленина, д. 16В.

1. Общие положения

Настоящие Правила пользования имуществом гостевого дома и возмещения ущерба устанавливают порядок бережного использования имущества Гостевого дома «Золотой Какаду», фиксации повреждений, расчета ущерба, удержания обеспечительного депозита и взаиморасчетов с гостями.

Правила применяются ко всем гостям, посетителям, сопровождающим лицам и иным лицам, находящимся в номере, помещениях общего пользования или на территории гостевого дома с согласия гостя либо в связи с его бронированием.

Правила применяются совместно с публичной офертой, правилами проживания, правилами заселения, порядком оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов, правилами проживания с попугаями и иными документами, размещенными в разделе «Документы» на сайте <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.

2. Сведения об Исполнителе

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

3. Что относится к имуществу гостевого дома

К имуществу гостевого дома относятся любые вещи, оборудование, отделка, материалы, документы и элементы инфраструктуры, предоставленные гостю или находящиеся в гостевом доме и на ее территории.

В том числе к имуществу гостевого дома относятся:

- мебель, матрасы, кровати, шкафы, столы, стулья, тумбы, зеркала и декоративные элементы;
- постельное белье, полотенца, халаты, покрывала, подушки, одеяла, наматрасники, шторы, ковры и иной текстиль;
- сантехника, душевые элементы, смесители, раковины, унитазы, стеклянные перегородки, аксессуары и инженерное оборудование;
- бытовая техника, светильники, телевизоры, пульта, кондиционеры, холодильники, сейфы, чайники и иное оборудование номера;
- двери, замки, ключи, карты доступа, окна, москитные сетки, ручки, стены, полы, потолки, отделка и фурнитура;

- посуда, инвентарь, предметы интерьера, печатные материалы, информационные таблички и документы в номере;
- оборудование, мебель, растения, покрытия, декор, ограждения и иные элементы помещений общего пользования и территории гостевого дома.

4. Обязанности гостя

Гость обязан бережно пользоваться имуществом гостевого дома, соблюдать правила проживания, правила пожарной безопасности, санитарные требования и указания сотрудников гостевого дома.

Гость обязан использовать имущество только по назначению, не допускать его повреждения, загрязнения, утраты, перемещения без согласования, разборки, ремонта, перенастройки или передачи третьим лицам.

Гость отвечает за действия лиц, которые находятся в номере или на территории гостевого дома по его приглашению, с его согласия или в связи с его бронированием, включая детей, сопровождаемых лиц и посетителей.

Гость, проживающий с попугаем, отвечает за сохранность имущества, чистоту, отсутствие повреждений, загрязнений, запахов и следов пребывания попугая в порядке, установленном правилами проживания с попугаями.

5. Запрещенные действия с имуществом

Гостю запрещается:

- выносить имущество гостевого дома из номера, помещений общего пользования или территории гостевого дома без согласия Исполнителя;
- переставлять тяжелую мебель, демонтировать, разбирать, ремонтировать, вскрывать или перенастраивать оборудование и инженерные системы;
- использовать текстиль, полотенца, постельное белье, посуду, мебель или сантехнику не по назначению;
- наносить надписи, пятна, прожоги, царапины, сколы, отверстия, наклейки, следы клея или иные повреждения на мебель, стены, стекло, зеркала, технику, отделку и текстиль;
- использовать агрессивные химические вещества, красители, ароматические масла, свечи, открытый огонь, пиротехнику и иные предметы, способные повредить имущество или оставить стойкий запах;
- блокировать вентиляцию, датчики, инженерные устройства, окна, двери, проходы и доступ к техническим элементам;
- оставлять в номере мусор сверх обычного объема, пищевые отходы, загрязнения, жидкости, вещества с сильным запахом или предметы, создающие санитарный риск;
- оставлять попугая вне клетки без контроля, допускать контакт попугая с проводами, мебелью, текстилем, стенами, шторами, техникой, сантехникой и иным имуществом гостевого дома.

6. Сообщение о повреждениях и неисправностях

Если при заселении Гость обнаружил повреждение, загрязнение, неисправность, отсутствие предмета или иной недостаток в номере, он обязан сообщить об этом Исполнителю в течение 1 часа после заселения.

Если повреждение, загрязнение или неисправность возникли во время проживания, Гость обязан немедленно сообщить Исполнителю и принять разумные меры для предотвращения дальнейшего ущерба.

Если Гость не сообщил о недостатке при заселении и такой недостаток выявлен при выезде, Исполнитель вправе учитывать обстоятельства, состояние номера, материалы фиксации и иные доказательства при определении ответственности.

7. Проверка номера и имущества

Исполнитель вправе проверить состояние номера, имущества, текстиля, техники, сантехники, ключей, карт доступа и иных предметов при выезде, после выезда или при возникновении оснований полагать, что имуществу причинен ущерб.

Проверка проводится с учетом нормального износа, обычного использования номера и обстоятельств проживания.

При выявлении повреждений, загрязнений, запахов, утраты имущества, задолженности или необходимости специальной уборки Исполнитель вправе составить акт и произвести фотофиксацию.

Если Гость присутствует при проверке, ему может быть предложено ознакомиться с актом. Отказ Гостя от подписания акта не препятствует фиксации обстоятельств и дальнейшему расчету ущерба.

8. Что считается ущербом

Ущербом считается любое ухудшение, повреждение, утрата, загрязнение, запах, поломка, изменение внешнего вида, снижение работоспособности или необходимость восстановления имущества гостевого дома, возникшие сверх

нормального износа и обычного использования.

К ущербу относятся, в том числе:

- поломка мебели, техники, сантехники, замков, ключей, карт доступа, окон, дверей, фурнитуры и оборудования;
- пятна, прожоги, разрывы, запахи, загрязнения, утрата или порча текстиля, постельного белья, полотенец, покрывал, штор, ковров и мягкой мебели;
- повреждение отделки, стен, пола, потолка, стекла, зеркал, декоративных элементов и предметов интерьера;
- стойкий запах табака, дыма, химических веществ, пищевых отходов, животных, попугая или иных источников запаха;
- загрязнение номера, сантехники, мебели, пола, стен, посуды, балкона или территории сверх обычного объема;
- утрата имущества гостевого дома или необходимость его замены;
- простой номера из-за ремонта, уборки, санитарной обработки, просушки, проветривания или невозможности предоставить номер следующему гостю.

9. Дополнительная уборка и специальная обработка

Дополнительная уборка назначается, если состояние номера, текстиля, мебели, сантехники, пола, стен, воздуха или территории требует уборки сверх стандартной подготовки номера к следующему гостю.

Стоимость дополнительной уборки составляет 3000 рублей за один случай, если фактические расходы Исполнителя не превышают эту сумму.

Если фактические расходы на уборку, химчистку, озонирование, дезинфекцию, устранение запаха, замену текстиля, ремонт или простой номера превышают 3000 рублей, Гость возмещает фактическую стоимость таких расходов.

При проживании с попугаем дополнительная уборка, санитарная обработка, устранение запаха, повреждений и загрязнений оплачиваются по правилам проживания с попугаями и настоящим Правилам.

10. Расчет суммы ущерба

Сумма ущерба определяется Исполнителем на основании фактических расходов, необходимых для восстановления имущества, уборки, ремонта, замены, доставки, монтажа, химчистки, санитарной обработки, простоя номера и иных связанных расходов.

При расчете могут учитываться:

- стоимость ремонта, материалов, работ, доставки и монтажа;
- стоимость замены имущества на аналогичное или сопоставимое по назначению и качеству;
- стоимость химчистки, стирки, санитарной обработки, устранения запахов и дополнительной уборки;
- стоимость утраченных ключей, карт доступа, пультов, посуды, текстиля и иных предметов;
- стоимость простоя номера за период, когда номер невозможно было предоставить другим гостям из-за ущерба, запаха, ремонта, просушки, уборки или обработки;
- расходы на экспертизу, диагностику, выезд специалиста, закупку материалов и иные необходимые действия для восстановления имущества.

Если точная стоимость восстановления известна после получения счета, сметы, чека или заключения специалиста, окончательный расчет производится на основании таких документов.

11. Обеспечительный депозит

Исполнитель вправе потребовать обеспечительный депозит в случаях, предусмотренных публичной офертой, правилами проживания, правилами проживания с попугаями, порядком оплаты и возвратов или индивидуальным соглашением с Гостем.

При проживании с попугаем обеспечительный депозит составляет стоимость одних суток проживания по выбранному тарифу.

Депозит возвращается в течение 3 рабочих дней после выезда, если не выявлены повреждения, загрязнения, стойкий запах, задолженность, необходимость дополнительной уборки, утрата имущества или иные основания для удержания.

Если выявлены основания для удержания, Исполнитель вправе удержать из депозита сумму ущерба, задолженности, дополнительной уборки, специальной обработки или иных подтвержденных расходов и направить Гостю расчет.

Если сумма ущерба превышает депозит, Гость оплачивает разницу в течение 3 календарных дней после направления расчета Исполнителем.

12. Порядок уведомления гостя

При выявлении ущерба Исполнитель направляет Гостю уведомление по контактному каналу, который использовался для бронирования, проживания, оплаты или переписки.

Уведомление может содержать описание обстоятельств, фотографии, акт, расчет суммы, сведения о депозите, предложенный срок оплаты и реквизиты для оплаты.

Если Гость не согласен с расчетом, он вправе направить возражения и подтверждающие материалы в течение 3 календарных дней после получения уведомления.

Получение возражений не отменяет обязанность Гостя возместить подтвержденный ущерб, но Исполнитель рассматривает представленные материалы и при необходимости корректирует расчет.

13. Срок оплаты ущерба

Гость оплачивает сумму ущерба, задолженности, дополнительной уборки, специальной обработки или разницу сверх депозита в течение 3 календарных дней после направления расчета Исполнителем.

Если сумма ущерба окончательно определяется после получения счета, сметы или заключения специалиста, срок оплаты начинается со дня направления Гостю окончательного расчета.

Оплата производится банковской картой, переводом по реквизитам, наличными или иным способом, согласованным с Исполнителем.

14. Спор по сумме ущерба

Если Гость не согласен с фактом ущерба или размером начисления, он вправе направить обращение по правилам рассмотрения обращений, заявлений и претензий гостей.

К обращению рекомендуется приложить фотографии, переписку, документы, пояснения и иные материалы, подтверждающие позицию Гостя.

Исполнитель рассматривает обращение в течение 10 календарных дней после получения достаточных сведений для проверки.

При необходимости Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, провести повторную проверку, получить счет, смету, заключение специалиста или иные подтверждающие документы.

15. Утрата личных вещей гостя

Гость самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей, денег, документов, техники, украшений, ценных предметов, лекарств и иных личных вещей, если такие вещи не были переданы Исполнителю на ответственное хранение по отдельному подтверждению.

Исполнитель не отвечает за утрату личных вещей, оставленных без присмотра в номере, помещениях общего пользования, на территории гостевого дома или в доступе третьих лиц, если утрата не произошла по вине Исполнителя.

О забытых вещах и порядке их хранения применяется порядок, установленный правилами заселения, выезда и продления проживания.

16. Документы и хранение материалов

Акты, фотографии, переписка, расчеты, счета, сметы, чеки, заключения специалистов и иные материалы, связанные с ущербом, хранятся в течение 3 лет после окончания календарного года, в котором ситуация была закрыта.

Документы, связанные с оплатой, возвратами, взаимозачетами и бухгалтерским учетом, хранятся в течение 5 лет после окончания календарного года, в котором документ был создан.

Материалы, содержащие персональные данные, обрабатываются в соответствии с Политикой обработки персональных данных.

17. Реквизиты и контакты Исполнителя

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

Раздел документов: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.