



ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

354054, г. Сочи, ул. Быхта 3/1

Тел: +7 (991) 420-40-20

info@provence-apart.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Логтионова Д.А.

« 27 » апреля 2022 г.

## ПРАВИЛА

пребывания и предоставления гостиничных услуг ООО «Прованс Апарт Сервис» в  
Отеле «Малекон»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги (далее по тексту именуемыми как «Гостями», «посетителями») и исполнителем ООО «Прованс Апарт Сервис» - отель «Малекон» (Присвоена категория «Три звезды», Свидетельство о присвоении гостинице категории №23/АА-04-2022/2239-2022 от 18.03.2022, выдано ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества», действует до 17.03.2025 г.), расположенным по адресу г. Сочи, Адлерский район, ул. Б. Хмельницкого, 68 (далее по тексту именуемым как «Отель», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории отеля, регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания посетителей отеля.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения всеми службами ООО «Прованс Апарт Сервис». Информация о контролирующих организациях находится в службе приема и размещения.

### 2. Предоставление услуг и режим работы

2.1. Отель, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю гостиничные и иные услуги в соответствии с договором о возмездном оказании гостиничных услуг.

2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Гостиничного комплекса размещается на информационной вывеске у главного входа в отель.

2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в отеле осуществляется круглосуточно.

### 3. Расчетный час и время заезда

3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.

3.2. В случае задержки заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в отеле, отель бесплатно предоставляет гостю услуги багажной комнаты, бассейна (если есть в тарифе) до момента получения им ключей от забронированного номера.



#### 4. Безопасность

4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в отеле.

4.2. Запрещено передавать другим лицам ключ от номера, карточку Гостя. В случае утери или поломки ключа от номера, Гостю необходимо немедленно обратиться в службу приема и размещения к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ.

4.3. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля (подразделение, обеспечивающее безопасность отеля)

#### 5. Видеонаблюдение

5.1. Территория отеля, входы на объекты инфраструктуры, внутренние лестницы, коридоры и холлы, бассейн, зоны рецепции контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества отеля.

5.2. Информация из архива Системы видеонаблюдения представляется только по запросу правоохранительных органов.

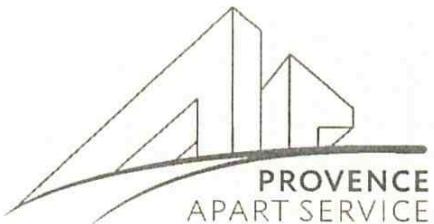
5.3. Некоторые камеры видеонаблюдения имеют встроенную функцию звукозаписи.

5.4 На ресепшн установлена система аудиозаписи.

#### 6. Порядок оформления проживания в Отеле

6.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания в отеле, а также после заключения договора на предоставление услуг при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов, удостоверяющих его личность, оформленных в установленном порядке:

- для граждан Российской Федерации - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- для граждан Российской Федерации – временное удостоверение личности гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- для лица, не достигшего 14-летнего возраста –свидетельство о рождении;
- для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- для иностранцев - паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного Федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, виза



для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта;

- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Несовершеннолетние граждане старше 14 лет могут заселиться в гостиницу без сопровождающих, на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего и нотариального согласия одного из законных представителей.

6.2. При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в заселении.

6.3. Администратор службы приема и размещения отеля вправе сделать копию предоставленных документов для постановки на миграционный учет прибывших граждан и для регистрации граждан РФ.

6.4. При оформлении проживания в отеле администратор службы размещения оформляет регистрационную карту гостя, письменная форма договора на предоставление гостиничных услуг считается соблюденной, в том числе, в случае проведения гостем платежа за бронирование, т.е. при осуществлении бронирования.

6.5. В соответствии с действующим законодательством размещение производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера.

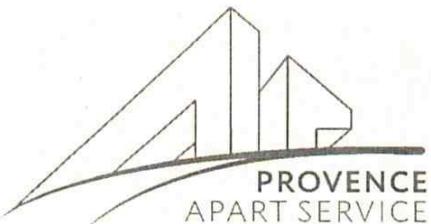
6.7. За проживание в Гостиничном комплексе детей до 5 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (показано предоставление детской кровати).

6.8. За проживание в Гостиничном комплексе детей от 6 до 11 лет включительно взимается плата согласно действующему в отеле Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место).

6.9. За проживание в отеле детей от 12 лет взимается плата согласно действующему в отеле Прейскуранту на взрослого.

6.10. В Гостиничном комплексе запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.

6.11. В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.



6.12. В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

1. С письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.

7. Депозит

7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной картой.

8. Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах отеля

8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а также электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.

8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории отеля.

8.3. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками отеля, входить в административные, технологические и служебные помещения и другие помещения, в которые администрация ограничивает вход посторонних.

8.4. Запрещено применение на объектах отеля открытого огня.

8.5. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля.

8.6. Курение на объектах и территории отеля (номерной фонд, рестораны, лобби бар, бассейн и т.д.) запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах.

8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками отеля, открывать на объектах отеля люки и двери технологических шахт.

8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гиро скутерах и т.п. в помещениях отеля и по наклонным пандусам.

8.9. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, необходимо строго соблюдать правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах отеля.

8.10. Все объекты отеля оборудованы системой автоматической пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией (с звуковым и речевым оповещением и управлением).

8.11. При использовании открытых балконов необходимо строго соблюдать технику безопасности и ни в коем случае не оставлять детей одних без присмотра родителей.

8.12. При заселении в номер необходимо внимательно изучить порядок эвакуации из объекта размещения отеля, в условиях пожара или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации



размещены на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещённой в номере.

#### 09. Права и обязанности проживающих гостей

##### 9. 1. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:

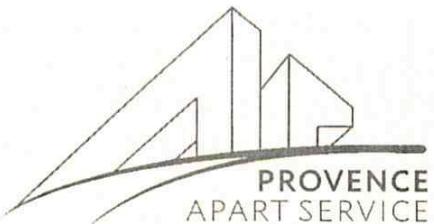
- \* Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- \* работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственнои связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- \* инвалиды детства, 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 гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

##### 9.2. Каждый Гость вправе:

- пользоваться всеми доступными услугами отеля;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы, отеля стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг;
- приглашать посетителей в свой номер, предварительно зарегистрировав их в службе приема и размещения;
- обращаться к администраторам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

##### 9.3. Каждый Гость обязан:

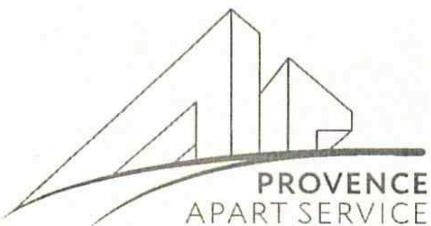
- соблюдать настоящие Правила, Правила посещения бассейна, Правила эксплуатации детской игровой площадки и иные нормативы и требования, установленные на территории отеля, ознакомится с которыми можно на ресепшн в уголке потребителя и информационном стенде;
- соблюдать общественный порядок на территории отеля, тишину на этажах и в номере;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется отелем на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- не создавать условий и не допускать аварий электросетей, водо – теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля;
- соблюдать чистоту в номере и на территории отеля;
- уважать права других гостей комплекса соблюдать нормы общественного порядка в отеле;



- беречь имущество отеля;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допускать возникновения очагов возгорания и пожара;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.).
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные услуги Исполнителем, а также городские, междугородные, международные телефонные переговоры и иные предоставленные дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, балконную и входную двери, выключать свет и электроприборы.
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу.

#### 9.4. На территории отеля запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие (лиц не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 100x100 см и больше должны храниться в камере хранения, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей);
- переставлять и передвигать мебель в номере;
- нарушать покой других гостей комплекса после 23:00;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- вывешивать на балконах, на территории и т.д. национальные флаги, баннеры и т.д.;
- использовать квадрокоптеры и другие малогабаритные летающие средства;
- проводить несанкционированные собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирования с политической, религиозной, национальной или экстремистской направленностью;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в ресторане и на бассейне;
- умышленно загрязнять территорию комплекса.



9.5. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг с уведомлением Гостя в течение 3 (трех) часов по одному из указанных в договоре способов связи (телефон, e-mail, мессенджеры). Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.

9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

9.7. Администрация оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, а также лицам, поведение которых (действия или бездействия) и внешний вид (не соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам) может угрожать жизни и здоровью гостей отеля. Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.

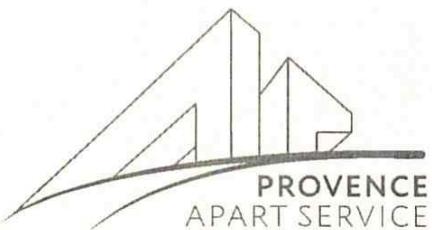
9.8. Отель вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в отеле Гость неоднократно нарушил настоящие правила либо у него остались неоплаченные счета за оказанные услуги. Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.

## 10. Права и обязанности отеля

### 10.1. Администрация отеля обязана:

- обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и предоставить по первому требованию гостей: правила пребывания и предоставления услуг; прейскурант цен; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания; связи, бытового обслуживания;
- своевременно и качественно предоставлять гостям оплаченные услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о гостях отеля;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах комплекса в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предоставляет гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- предоставлять по первому требованию "Книгу отзывов и предложений", которая находится в службе приема и размещения.
- обеспечить сохранность личных вещей гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в отеле и условий, указанных в настоящих правилах.

### 10.2. Администрация отеля вправе:



- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил,

Администрация отеля имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;

- Администрация отеля не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им любых напитков и продуктов питания, приобретенных за территорией комплекса, либо в помещениях отеля, находящихся в пользовании сторонних арендаторов;

- Администрация отеля имеет право досрочно выселить Гостя без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в отеле, если Гость грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка.

- Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

#### 11. Оплата гостиничных услуг

11.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен либо согласно иному распорядительному документу отеля.

11.2. Оплата за проживание осуществляется при поселении, а в случае предварительного бронирования не позднее срока, указанного в счет-подтверждении или в подтверждении о бронировании.

11.3. Оплата производится наличными в российских рублях или платежными картами Visa, Mastercard, Maestro, American Express при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг отеля.

11.4. Администрация обеспечивает возможность проживания в отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода проживание может быть продлено только при наличии свободных мест, в противном случае Гость обязан освободить номер в 12:00 оплаченного дня выезда.

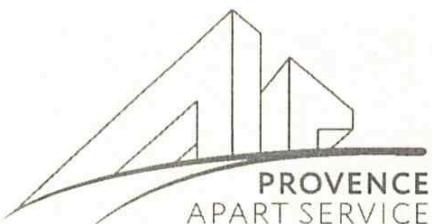
11.5. В случае несвоевременной оплаты предоставление услуг прекращается до момента погашения задолженности.

#### 12. Продление проживания

12.1. Продление проживания предоставляется при наличии свободных мест при своевременной предоплате за полный период продления по тарифам, утвержденным в отеле. Опоздание Гостя или поздний заезд не дает права на продление срока путевки или проживания.

#### 13. Оплата дополнительных услуг

13.1. Гости могут пользоваться дополнительными услугами отеля, которые записываются на счет его номера. Оплату всех услуг Гости обязаны произвести сразу после оказания услуги, если иное не предусмотрено правилами предоставления этой услуги.

**14. Домашние животные**

14.1. Нахождение домашних животных и птиц в отеле не допускается.

**15. Курение**

15.1. Во всех помещениях Гостиничного комплекса, в том числе в гостевых номерах, курение запрещено, (в том числе курение электронных сигарет и кальянов), кроме специально отведенных для этого мест. Неоднократное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из отеля.

**16. Пользование сейфом**

16.1 За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не размещенных в сейфе, Администрация отеля ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации).

17. Соблюдение тишины 17.1. С 23:00 до 8:00 внутри здания и на территории отеля сохраняется тишина. В это время в номерах отеля запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры, громко петь, играть на музыкальных инструментах, а также шуметь другими способами.

**18. Уборка в номере**

18.1. Уборка осуществляется ежедневно, смена постельного белья осуществляется один раз в три дня. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере необходимости. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью «Не беспокоить», которая входит в оснащение номера. Администрация отеля контролирует наличие табличек «Не беспокоить» на входной двери номера и в случае отсутствия контакта с Гостем в течение продолжительного периода времени оставляет за собой право провести проверку номера в целях обеспечения безопасности Гостя и отсутствия угрозы его жизни и здоровью.

**19. Дополнительные услуги, включенные в стоимость**

19.1. В стоимость проживания без дополнительной оплаты включены следующие виды услуг:

- Наличие в номере предметов санитарно – гигиенического оснащения, смена полотенец, смена постельного белья, уборка номера, наличие в номере телевизора, наличие в номере холодильника, доставка в номер корреспонденции, услуга «Будильник», вызов такси и скорой помощи, иголок, ниток, предоставление в пользование гладильной доски и утюга (на этаже);

- Пользование багажной комнатой;

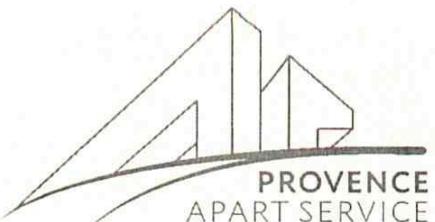
- Доступ в бассейн (если предусмотрен в тарифе проживания)

**19. Дополнительные услуги, за отдельную плату**

За отдельную плату предоставляются:

- Услуги организации трансфера

- Услуги парковки



В соответствии с утвержденным прейскурантом.

20. Бронирование номера, предоплата

20.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания.

20.2. Предварительное бронирование (бронирование номера, осуществленное на сайте в режиме онлайн, по телефону, без заполнения утвержденной формы заявки бронирования) остается в системе в статусе негарантированного бронирования и может быть аннулировано в 18:00 часов дня заезда, при отсутствии предоплаты или подтверждения в письменной форме.

21. Проживание менее суток

21.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.

22. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд

22.1. Оплачено гостем проживание и предоставление остальных услуг действует до 12:00 часов оговоренной даты выезда. По выезду гость обязан подойти на ресепшн и вернуть карту доступа в номер. Гости могут пользоваться услугами багажной комнаты отеля в течении дня выезда Гостя. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 12:00 до 18:00 -плата 50% стоимости базового тарифа отеля действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера;

после 18:00- плата 100% стоимости базового тарифа отеля действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера;

22.2. Ранним заездом считается получение Гостем ключа от номера с 00:00 часов до 15:00 даты заезда. Плата за ранний заезд взимается в следующем порядке:

с 00:00 до 06:00 - плата 100% стоимости базового тарифа, отеля действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера;

с 06:00 до 15:00 - плата 50% стоимости базового тарифа, отеля действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера;

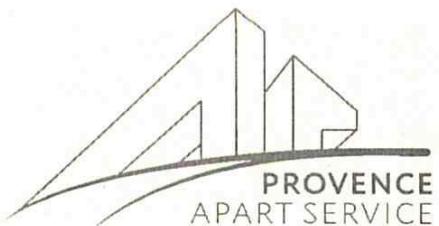
с 12:00 до 15:00 бесплатно, при наличии свободных номеров.

Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных отелем расходов.

22.3. Отель не компенсирует финансовые потери вызванные:

- несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из отеля.

23. Незаезд по брони



23.1. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае незаезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

24. Выезд

24.1. При выезде из отеля Гость обязан сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончанию расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую отелю.

24.2. В случае заезда Гостя в отель позже установленного срока, отель оставляет за собой право произвести удержание понесенных отелем фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, отель не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров.

25. Оплата счетов после выезда кредитной картой

25.1. Счет за дополнительные услуги, которые не были оплачены при выезде гостя из отеля, выставляется для оплаты после выезда, но не позднее 90 дней от даты выезда Гостя. Отель оформляет чек вручную, с использование данных кредитной карты клиента, согласно установленной процедуре, и отправляет копию Гостю.

26. Посетители гостей

26.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 с обоюдного согласия администрации отеля и проживающего гостя и на основании документа, удостоверяющего личность. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация отеля оставляет за собой право оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия посетителей.

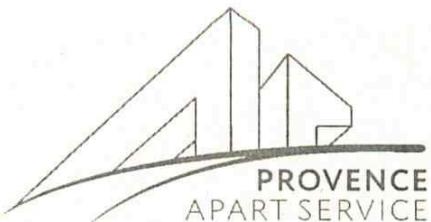
27. Аудиозаписи

27.1. При проведении разъяснительной работы с посетителями или гостями отеля, в случаях выявления каких-либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудники службы внутреннего контроля могут проводить аудиозаписи бесед штатными средствами, уведомив об этом посетителя или гостя.

28. Движение автотранспорта и парковка

28.1. Гостям, приезжающим в отель на личном транспорте, предоставляется платная услуга парковки в специально отведенных местах. Парковка авто и мототранспорта на территории комплекса без разрешения администрации отеля запрещена. Для оформления парко места автомобиля на территорию отеля Гостю необходимо сообщить на ресепшн номер и марку ТС при заселении в отель. Администрация отеля оставляет за собой право, отказать гостю в парковке транспорта на территории отеля:

- если транспортное средство арендовано гостем (в т.ч. по системе краткосрочной аренды автомобиля каршеринг) и гость не подтверждает документально (договором), что использование



транспортного средства предусматривается им на срок превышающий период проживания в отеле;

- если транспортное средство гостя крупногабаритное, не габаритное или имеет прицеп с грузом, закрепленным с нарушением норм безопасности.

- если парковочные места отеля заполнены в полном объеме.

28.2. Скорость движения личного транспорта по территории отеля не должна превышать 5 км/ч. Движение на авто и мототранспорте по территории отеля, обозначенной знаком «Пешеходная зона», а также по клумбам и тротуарам запрещено. Запрещено на территории отеля подавать звуковые сигналы, установленные в транспорте.

28.3. Для въезда и выезда с территории отеля транспортных средств гостей, используются только специально предназначенные для этого места. Не допускается парковать транспорт, перекрывая въезды экстренных служб на территорию отеля.

28.4. Запрещается парковать авто и мототранспорт на территории отеля, в не предназначенных местах для этих целей.

28.5. Дорожно-транспортное происшествие, произошедшее на территории отеля подлежат оформлению сотрудниками ГИБДД МВД РФ, в соответствии с действующим законодательством РФ.

28.6. По любым вопросам парковки транспорта в отеле, в круглосуточном режиме можно связаться с администратором службы приема и размещения.

## 29. Причинение ущерба

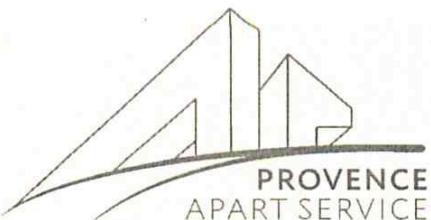
29.1. Подписывая регистрационную карту / договор на оказание услуг, гости соглашаются с тем, что гостевой номер им предоставлен без повреждений, с описью имущества номера и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу отеля.

29.2. Возмещение ущерба производиться по ценам указанным в прейскуранте по возмещению ущерба имуществу отеля, ознакомиться с которым Гости могут на стойке службы приема и размещения.

29.3. В случае аренды Гостем прокатного оборудования и инвентаря на территории отеля, Гость несет ответственность за умышленные и неумышленные действия, причинившие материальный ущерб либо вред здоровью другим Гостям, сотрудникам отеля, либо имуществу отеля, гостей или сотрудников.

29.4. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные отелю, сотрудникам отеля и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества отеля, имущества сотрудников отеля и/или третьих лиц в месте оказания услуг.

29.5. При причинении отелю материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.



29.6. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб отелю/третьим лицам или в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, отель оставляет за собой право выселить Гостя, потребовать возмещение фактически понесенных отелем расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.

### 30. Забытые вещи и чаевые

30.1. В случае обнаружения забытых вещей отель немедленно уведомляет об этом владельца, если он известен. Забытые вещи хранятся в отеле в соответствии со стандартом работы с потерянными вещами Гостей.

30.2. В случае утери вещей, Гость немедленно уведомляет об этом администратора отеля. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к отелю, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

30.3. Чаевыми считаются денежные средства, добровольно переданные Гостем лично в руки сотрудника отеля в знак благодарности за оказанные услуги, но не предназначенные для оплаты услуг отеля или услуг сторонних организаций, либо для передачи третьим лицам. Также чаевыми могут считаться денежные средства до 1000 рублей, оставленные при жилой или перед выездной уборкой номера.

### 31. Порядок

31.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приёма и размещения в уголке потребителя. Урегулирования претензий

31.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы.

31.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

31.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

31.5. Если администрации отеля не удалось устраниТЬ обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии. При отсутствии упомянутого выше акта рекламации не может быть принята к рассмотрению, а требования гость считаются необоснованными. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости комплекса руководствуются действующим законодательством РФ.

### 32. Порядок обеспечения Санитарно-эпидемиологического благополучия населения

32.1. При наличии ограничительных мер, установленных государственными, муниципальными органами власти, Главным государственным санитарным врачом РФ и/или Краснодарского края и



ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

354054, г. Сочи, ул. Быхта 3/1

Тел: +7 (991) 420-40-20

info@provence-apart.ru

иными контролирующими органами, Исполнитель и Гость обязаны соблюдать установленные требования в обязательном порядке в течение всего периода их действия.