

Индивидуальный предприниматель
Чураков Максим Валерьевич
(ИНН 230111405374)

УТВЕРЖДАЮ

_____/ М.В.Чураков
«25» декабря 2024 г.

ПРАВИЛА
пребывания и предоставления
гостиничных услуг
в отеле «Малекон» 3* Hotel by Provence

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 ИП Чураков М.В., гостиничным оператором отеля «Малекон» 3* Hotel by Provence 3*, расположенного по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, ул. Богдана Хмельницкого, д. 68 (далее по тексту именуемым как «Отель», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории и объектах отеля, они регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и других услуг гостям и посетителям отеля.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 20.03.2024 г.) и других российских законодательных и нормативно – правовых актов. Информация о контролирующих организациях находится в документации администраторов.

2. Предоставление услуг и режим работы	<p>2.1. Отель, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю, гостиничные, и иные услуги в соответствии с оформлением договора о возмездном оказании гостиничных услуг.</p> <p>2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в Отель.</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в Отель осуществляется круглосуточно.</p>
3. Расчетный час и время заезда	<p>3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.</p> <p>3.2. В случае задержки по вине Отеля заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в отеле, отель бесплатно предоставляет гостю услуги багажной комнаты камеры хранения (при наличии)0, до момента получения им ключей от забронированного номера.</p>
4. Безопасность	<p>4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в Отеле.</p> <p>4.2. Запрещено передавать другим лицам ключ от номера, карточку Гостя.</p>

	<p>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.</p> <p>4.3. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со Администрацией Отеля –</p> <p style="text-align: center;">8 (988) 345-08-90</p>
5. Видеонаблюдение	<p>5.1. Территория отеля, все входы на объекты, внутренние лестницы, коридоры и холлы, зона рецепции контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей и Посетителей отеля, их имущества и имущества отеля.</p> <p>5.2. Информация из архива Системы видеонаблюдения представляется только по запросу правоохранительных органов.</p> <p>5.3. Некоторые камеры видеонаблюдения имеют встроенную функцию звукозаписи.</p> <p>5.4 На ресепшн установлена система аудиозаписи.</p>
6. Порядок оформления проживания в Отеле, размещение детей	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта;</p> <ul style="list-style-type: none">• документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерацией 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 при наличии письменного согласия одного из законных представителей, которое составляется в свободной форме.

Законные представители при желании могут оформить согласие, воспользовавшись услугами нотариуса.

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

6.3. Администратор службы приема и размещения 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 (анкета), а Гость, непосредственно заселяющийся в отель, ставит свою подпись на регистрационной карте, что подтверждает заключение договора на оказание услуг между гостем и отелем, а следовательно, и ознакомление Гостя с настоящими Правилами. Письменная форма договора на предоставление гостиничных услуг считается соблюденной и принятой гостем, в том числе, в случае проведения гостем платежа за бронирование как на сайте компании и/или партнеров, так и на стойке ресепшн в отеле, т.е. при осуществлении фактического бронирования. При отказе Гостя от заключения договора на оказание услуг, администратор вправе отказать данному Гостю в предоставлении услуг.

6.5. В соответствии с действующим законодательством размещение производится на срок, указанный в заявке Гостя на заселение, 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 и питание в Отеле детей до 5 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

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

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

6.10. В Отеле 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 или иных законодательно оформленных 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 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 денежными средствами в кассу или платежной картой
8. Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах Отеля	<p>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.</p> <p>8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории Отеля.</p> <p>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.</p> <p>8.4. Запрещено применение на объектах Отеля открытого огня.</p> <p>8.5. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля.</p> <p>8.6. Курение на объектах и территории Отеля (номерной фонд (в т.ч лоджии), ресторан, холлы, раздевалки, бассейны и т.д.) запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах.</p> <p>8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками Отеля, открывать на объектах отеля люки и двери технологических шахт.</p> <p>8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах, лыжах и сноубордах и т.п. в помещениях и территории Отеля, а также по наклонным пандусам.</p> <p>8.9. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, Гость обязан строго соблюдать противопожарные правила, правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах Отеля.</p> <p>8.10. Все объекты Отеля оборудованы системой автоматической пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией (с звуковым и речевым оповещением и управлением).</p> <p>8.11. При использовании открытых балконов необходимо строго соблюдать технику безопасности и ни в коем случае не оставлять детей одних без присмотра родителей.</p> <p>Исполнитель не несет ответственность за несовершеннолетних Гостя, совместно с ним пребывающих в номере.</p> <p>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 в каждом номере Отеля и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещенной в номере.</p>

9. 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 правительственной 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 до 23.00, предварительно зарегистрировав их в службе приема и размещения;
- обращаться к администраторам по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

9.3. Каждый Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила, Правила пользования бассейном и банным комплексом, инструкции спасателей, нормативы и требования, установленные на территории отеля, ознакомится с которыми можно на ресепшне в уголке потребителя и информационном стенде;
- соблюдать общественный порядок на территории Отеля, режим тишины на этажах и в номере;
- беречь имущество комплекса и номера; по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеле в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется Отеле 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 Отеле;
- соблюдать чистоту в номере и на территории Отеля;
- уважать права другихGuestей отеля, 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 администратора о своем выезде, и сдать ключ.

9.4. На территории и объектах 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 более чем 100x100 см, а также такой спортивный инвентарь как лыжи, сноуборды, велосипеды, скутеры должны храниться в камере хранения при Отеле);**
- переставлять и передвигать мебель, изменять ее функциональное назначение, использовать не по назначению в номере, а также в общественных местах Отеля;
- 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, какие-либо 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, в холле отеля;**
- выносить из ресторана посуду и столовые приборы;
- проводить техническое обслуживание и помывку личного транспорта на стоянке перед отелем;
- 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 на объектах Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

9.7. Администрация отеля 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 и сотрудников Отеля.

9.8. Администрация отеля вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в Отеле Гость неоднократно нарушал 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 Отеле точек питания, СПА (при их наличии); условия предоставления трансферов; связи, бытового обслуживания;
- своевременно и качественно предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах комплекса, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг комплекса санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях комплекса;
- 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 в соответствии с настоящими Правилами.

10.2. Администрация 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 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 комплекса 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 оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, или правил пользования бытовыми электроприборами.

11. Правила посещения бассейна и сауны (при их наличии на объекте)

11.1. Перед посещением бассейна обязательно принять душ без купального костюма, с применением моющих косметических средств.

11.2 Не разрешается посещение бассейна лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.).

11.3. Посещение бассейна разрешается строго в указанные часы работы СПА-зоны.

11.4. Форма одежды для посещения бассейна: купальник /плавательные шорты, не нижнее белье.

11.5. Посетители бассейна ОБЯЗАНЫ соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) посетителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники Исполнителя вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения бассейна, а также в отказе от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и территории Вилл или вызова сотрудников правоохранительных органов.

11.6. Дети до 14 лет могут находиться в бассейне только в сопровождении взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

11.7. Допуск детских групп в бассейн осуществляется согласно списку, заверенного руководителем, с обязательным указанием количества человек, включая руководителей группы, ФИО и полных лет детей в составе группы. Руководители групп несут полную ответственность за безопасность детей, а также за выполнение ими правил поведения в открытом бассейне и возмещают ущерб, в случае утраты или повреждения ими имущества Вилл.

11.8. Запрещается проходить в зону раздевалок и бассейна в верхней одежде и в уличной обуви без бахил, а также провозить

детские коляски и другие средства передвижения, используемые на улице.

11.9. При посещении бассейна и сауны НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ:

- курить, находиться в бассейне в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- употреблять алкогольные напитки в зоне СПА;
- приносить с собой бьющиеся предметы, жидкости, свои напитки и продукты питания;
- бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду;
- использовать оборудование гидроюзов не по назначению (виснуть, расшатывать, прыгать с горки и т.д.);
- сушить в саунах одежду и полотенце, использовать веники, мед, косметические и растительные препараты;
- самостоятельно регулировать нагревательные приборы;
- лить воду на электрические нагревательные приборы в сауне

11.10. При нарушении посетителями правил и вынужденном удалении его из бассейна стоимость услуг не компенсируется.

11.11. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, сауны посетитель возмещает ущерб в полном объеме.

11.12. Нахождение на территории бассейна и сауны с любыми животными и птицами запрещено

11.13. Администрация отеля не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра

11.14. Гости несут персональную ответственность за нахождение в бассейне несовершеннолетних, совместно с ним пребывающих в Отеле.

11.15. Исполнитель не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейна и банного комплекса.

12. Оплата гостиничных услуг

12.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен, либо согласно иному распорядительному документу, установленному в отеле.

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

12.3. Оплата производится наличными в российских рублях или безналичными платежными средствами: банковскими картами МИР, Visa, Mastercard, Maestro, American Express, QR-код, СБП, при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг Отеля.

12.4. Гость подтверждает, что информирован о динамическом ценообразовании на услуги проживания в Отеле.

12.5. 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.

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

13. Продление проживания

13.1. 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 проживания.

14. Оплата дополнительных услуг

14.1. В стоимость проживания/бронирования могут быть включены «Пакетом» дополнительные услуги. При оплате «Пакета» Гость соглашается с условиями и правилами представления оплаченных дополнительных услуг.
В случае не использования в период проживания оплаченных в составе «Пакета» дополнительных услуг, их стоимость возврату не подлежит.

15. Домашние животные

15.1. Размещение с домашними животными (до 15 кг) разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца с отметкой обо всех сделанных прививках.

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

15.3. Владелец обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного. Владелец обязан иметь при себе специальный лоток для туалета животных. Владелец обязан иметь при себе специальную посуду для кормления домашних животных.

15.4. На территории Отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке, либо на руках Владельца.

15.5. Владелец самостоятельно возмещает ущерб имуществу Отеля и/или имуществу и здоровью третьи лицам, причиненный его питомцем.

15. Курение

15.1. Во всех помещениях Отеля, 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 (при наличии)

16.1. Если номер Отеля оснащен сейфом, который используется Гостем для хранения особо ценных вещей (документов, денег, драгоценностей и т.п.). За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение уполномоченным работнику отеля (администратору) или не размещенных в сейф, 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 Отеле сохраняется тишина. В это время в номерах отеля запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры, громко петь, играть на музыкальных инструментах, а так же шуметь другими способами.

18. Уборка в номере

18.1. Уборка осуществляется ежедневно до 18:00, смена постельного белья - 1 раз в три дня; смена полотенец - 1 раз в три дня, либо по мере необходимости (запросу).

В зимний период Отель предоставляет халаты по запросу на весь период проживания, замена осуществляется не чаще 1 раз в 5 дней.

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 комплекса 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.

19.1 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, услуги камеры хранения, наличие в номере телевизора, наличие в номере холодильника, доставка в номер корреспонденции, услуга «Будильник», вызов такси и скорой помощи, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; предоставление в пользование гладильной доски и утюга;
- Пользование багажной комнатой (при ее наличии);
- При наличии СПА - доступ в бассейн (если предусмотрен в тарифе проживания в «Пакете»)

19.2 Дополнительные услуги, за отдельную плату

За отдельную плату предоставляются:

- Услуги питания;
- Услуги СПА , банного комплекса;
- Услуги организации трансфера (при наличии)

В соответствии с утвержденным прейскурантом привлеченных Исполнителей.

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 он-лайн, 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. Оплаченное 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 (при наличии) в течении дня выезда Гостя.

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – плата за половину стоимости базового тарифа Отеля, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию;

- свыше 6 часов после расчетного часа – плата за полную стоимость базового тарифа Отеля, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию.

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 12:00 - плата за половину стоимости базового тарифа Отеля, действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию;

с 12:00 до 14:00 ранний заезд возможен только при наличии чистых свободных номеров.

Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных ГК 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 не заезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в Отель производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

24. Выезд

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

24.2. В случае выезда 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, и не продлевает период пребывания по путевке Гостя.

25.Посетители гостей

25.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 по согласованию с администрацией Отеля и на основании предоставленного Посетителем документа, удостоверяющего

	<p>личность. В случае, когда Посетитель с разрешения Гостя остается в номере после 23:00, администратор отеля обязан оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающихGuestей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия Посетителей.</p>
26. Аудиозаписи	<p>26.1. При проведении разъяснительной работы с Посетителями или Гостями отеля, в случаях выявления каких либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудник охраны отеля могут проводить аудиозаписи бесед штатными средствами, уведомив об этом Посетителя или Гостя.</p>
27. Причинение ущерба	<p>27.1. Подписывая Регистрационную карту (Анкету), Гость соглашается с условиями Договора-оферты на оказание гостиничных услуг, а также с тем, что гостевой номер ему предоставлен без повреждений (возможные недостатки (ущерб) должен быть заявлен в течение 1 часа после заселения) и он несет материальную ответственность за причинение ущерба имуществу Отеля, а также за действия заселившихся с ним лиц, либо приглашенных Гостей.</p> <p>27.2. Возмещение ущерба производится по рыночным ценам на дату причинения ущерба, либо по ценам, указанным в прейскуранте порчи имущества, при его наличии на стойке службы приема и размещения.</p> <p>27.3. 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.</p> <p>27.4. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и пребывания. Гость обязуется возместить нанесенные Отелем, 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.</p> <p>27.5. При причинении Отелю материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.</p> <p>27.6. 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, Отелем оставляет за собой право <u>выселить Гостя</u>, потребовать возмещение фактически понесенных Отелем расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.</p>
28. Забытые вещи и чаевые	<p>28.1. 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.</p>

	<p>28.2. 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.</p> <p>28.3. 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, оставленные на постели или переданные лично в руки горничной.</p>
<p>29. Порядок урегулирования претензий</p>	<p>29.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения в уголке потребителя.</p> <p>29.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы.</p> <p>29.3. 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.</p> <p>29.4. 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.</p> <p>29.5. 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.</p> <p>При отсутствии упомянутого выше Акта претензия 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.</p>
<p>30. Порядок обеспечения Санитарно-эпидемиологического благополучия населения</p>	<p>30.1. При наличии ограничительных мер, установленных государственными, муниципальными органами власти, Главным государственным санитарным врачом РФ и/ или Краснодарского края и иными контролирующими органами, Исполнитель и Гость обязаны соблюдать установленные требования в обязательном порядке в течение всего периода их действия.</p>