

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «РИВЬЕРА ЮПРО»

«1» июни 2020г.

 С.П. Плошенко

## **Правила проживания и порядок размещения в Отеле «RIVIERA SUNRISE RESORT& SPA»**

ООО «РИВЬЕРА ЮПРО»

Юридический адрес:

298500, Республика Крым,

г. Алушта, ул. Ленина, д.2

Фактический адрес:

298500, Республика Крым,

г. Алушта, ул. Ленина, д.2

ИНН 9103089173

ОГРН 1189112037058

Телефон: 8 (365) 6026226

8 800 555 78 56

2020г.

## **СОДЕРЖАНИЕ:**

### **Термины и определения**

- 1. Общие положения**
- 2. Порядок и условия бронирования**
- 3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг**
- 4. Порядок отказа от услуг и возврата денежных средств**
- 5. Регистрация гостей**
- 6. Порядок и условия питания**
- 7. Порядок и условия проживания с детьми**
- 8. Порядок и условия проживания с домашними животными**
- 9. Правила посещения пляжа, крытого и открытого бассейнов**
- 10. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории отеля**
- 11. Требования противопожарной безопасности**
- 12. Права и обязанности гостей**
- 13. Права и обязанности Отеля**
- 14. Порядок урегулирования претензий**

Настоящие правила Проживания и порядок размещения в Отеле «RIVIERA SUNRISE RESORT& SPA» разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07 февраля 1992 года, Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года №152-ФЗ, Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий курения табака» от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ, Федерального закона "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 №109-ФЗ, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 года №1085, в соответствии с Порядком осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утверждённого Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9, Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации утвержденных постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713, Стандартом «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 51185», утверждённым Приказом Ростехрегулирования от 18 декабря 2008 года №518-ст), локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «Ривьера ЮПРО» и иными положениями действующего законодательства, регулирующими отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных и иных сопутствующих и дополнительных услуг в Отеле.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Отель/Гостиница** - гостиничный комплекс «RIVIERA SUNRISE RESORT & SPA», расположенный по адресу: 298500, Республика Крым, г. Алушта, ул. Ленина, д.2, предназначен для временного проживания, оздоровления, а также оказания сопутствующих услуг.

**Исполнитель** - ООО «РИВЬЕРА ЮПРО», ОГРН 1189112037058, юридический адрес: 298500, Республика Крым, г. Алушта, ул. Ленина, д.2, осуществляет в Отеле предпринимательскую деятельность на основании договора аренды недвижимого имущества № KRS-UPRO-01-2018 от 01.11.2018г.

**Услуги** - услуги, оказываемые Исполнителем на территории Отеля (в том числе, но не ограничиваясь: гостиничные услуги, оздоровительные услуги, транспортные услуги, услуги общественного питания и тд.).

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем. Гостиничные услуги включают в себя НДС в размере, установленном действующим законодательством.

**Оздоровительные услуги** - услуги отдыха и оздоровления в соответствии с программами, утвержденными внутренними локальными документами Гостиницы. Оздоровительные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 1 (одной) ночи. Оздоровительные услуги не облагаются НДС в соответствии с пп.18 п.3 ст.149 НК РФ.

**Сопутствующие услуги** - услуги, предоставляемые Гостям при пользовании основными услугами, а именно входящие в стоимость Тарифа на размещение в Отеле: открытый бассейн, закрытый бассейн, тренажёрный зал, пляжная зона с предоставлением полотенца, пляжного зонтика, лежака, анимация для детей и взрослых, питание (в случае, если оно предусмотрено Тарифом), перечень которых определяется Исполнителем.

**Дополнительные услуги** - услуги общественного питания, бытовые услуги, услуги по организации транспортного обслуживания, экскурсий, развлекательных и других программ и т.д., стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется Исполнителем. За предоставление дополнительных услуг Гостиница имеет право взимать плату.

**Гость/потребитель** - физическое лицо имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающий (приобретающий) Услуги Исполнителя исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также лицо, для которого Услуги заказало и оплатило иное юридическое или физическое лицо.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо представитель юридического лица (либо лицо, действующее на основании доверенности), имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) Услуги Исполнителя в соответствии с договором оказания услуг в пользу потребителя.

**Посетитель** - лицо, не проживающее на территории Отеля, пользующееся услугами Исполнителя, либо лицо, находящееся на территории Отеля (в номере) по приглашению Гостя с 07:00 до 20:00 часов. Посетитель не является Гостем, Заказчиком или Клиентом Отеля.

**Прейскурант** - систематизированный перечень услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с указанием цен на дополнительные услуги Отеля, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе Приема и размещения, а также на официальном сайте Отеля.

**Публичная оферта** - адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

**Сайт** - общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://rivierasunrise.com>.



**Гостиничные сутки** - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

**Время заезда** - с 14.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный ранний заезд** - предоставляется при условии наличия номеров в день заезда при условии оплаты за половину суток с 00:00 до 14:00.

**Гарантированный ранний заезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты за полные сутки с 00:00 до 14:00.

**Время выезда** - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный поздний выезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты:

- за половину суток с 12:00 до 18:00;
- за полные сутки с 18:00 до 00:00 (независимо от времени выезда). Данная услуга предоставляется при условии наличия номеров.

**Гарантированный поздний выезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты за полные сутки с 12:00 до 00:00.

**Специальные предложения** - скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

**Промокод** - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте. Условия, сроки и порядок использования Промокода устанавливаются Исполнителем. В случае несоблюдения Потребителем условий использования Промокода, Исполнитель вправе отменить его действие.

**Служба приема и размещения/СПИР** - служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающихGuestов, распределением номеров, поселением и выпискойGuestов, и оказанием им дополнительных услуг.

**Служба бронирования** - служба Отеля, занимающаяся бронированием номеров в Гостинице.

**Бронирование** - предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком.

**Подтверждение бронирования** - документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

**Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

**Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя с него или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.



**Отмена услуг** - отмена Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте [reservations@rivierasunrise.com](mailto:reservations@rivierasunrise.com) в сроки, установленные тарифом на Услугу.

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1** Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг регулируют отношения в области бронирования и предоставления Услуг Гостям в Отеле.

**1.2** Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля в адрес не ограниченного круга лиц, заинтересованных в приобретении Услуг Отеля.

**1.3** Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Отеля.

**1.4** Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению Потребителями, лицами, заключающими договоры на оказание Услуг, с целью поселения конечных Потребителей, работниками Исполнителя, а также другими лицами, посещающими территорию Отеля.

**1.5** ОТЕЛЬ предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Отелем. Минимальный срок пребывания в Отеле – одни сутки. Максимальный срок пребывания в Отеле – 90 дней.

**1.6** Режим работы Отеля круглосуточный, 7 дней в неделю, круглый год.

**1.7** Потребителю гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты (соответствующая информация отражена в утверждённом прейскуранте или в тексте договора на оказание Услуг).

**1.8** Исполнитель по своему усмотрению и под свою ответственность вправе для оказания Потребителю тех или иных услуг привлекать на договорной основе юридических или физических лиц.

**1.9** ОТЕЛЬ имеет свидетельства о присвоении категории «Пять звезд» и категории «Четыре звезды».

**1.10** Номерной фонд включает в себя 209 номеров различной категории.

## **2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

**2.1** Потребитель или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону 8-800-555-78 56;
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Гостиницы по адресу: <https://rivierasunrise.com>;
- по электронной почте [reservation@rivierasunrise.com](mailto:reservation@rivierasunrise.com);
- путем личного обращения на стойку службы приема и размещения

**2.2** Заявка на бронирование от физических лиц должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. гостей;
- Возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостя (группыGuests);
- тип бронируемого номера;
- категорию номера;
- тип питания;

- способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
- контактный номер Гостя для связи, адрес электронной почты Гостя;
- пожелания по расположению номера (северная или южная сторона), пожелание к спальному месту (в двух местных номерах twin или double (большая кровать или две раздельные)).

**2.3** Заявка на бронирование от юридических лиц должна содержать следующую информацию:

- наименование юридического лица, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОГРН, ИНН/КПП) и банковские реквизиты;
- Ф. И. О. гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- категорию номера;
- тип питания;
- способ оплаты (безналичный расчет);
- контактный телефон, e-mail, ФИО ответственного лица;
- пожелания по расположению номера (северная или южная сторона), пожелание к спальному месту (в двух местных номерах twin или double (большая кровать или две раздельные)).

**2.4** Заявка на бронирование от физического лица, зарегистрированного в качестве Индивидуального предпринимателя, должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОГРНИП и ИНН) и банковские реквизиты;
- Ф. И. О. гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- категория номера;
- тип питания;
- способ оплаты (безналичный расчет);
- контактный телефон, e-mail, ФИО ответственного лица;
- пожелания по расположению номера (северная или южная сторона), пожелание к спальному месту (в двух местных номерах twin или double (большая кровать или две раздельные)).

**2.5** При бронировании и размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за службой приёма и размещения Гостиницы.

**2.6** В случае непредставления бронирующим лицом информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, 2.3, 2.4 настоящих Правил, Гостиница оставляет за собой право отказать в подтверждении заявки на бронирование.

**2.7** Гостиница до 5 (пяти) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации установленной пп. 2.2, 2.3, 2.4 настоящих Правил либо по причине отсутствия в Гостинице свободных номеров запрашиваемой категории.

**2.8** В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату.

**2.9** В случае отказа Гостиница направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного



сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

**2.10** После получения Гостем Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Гость осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и Подтверждении бронирования.

**2.11** В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме, Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

**2.12** Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Гостиницы.

**2.13** В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

**2.14** В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения Отеля либо на официальном Сайте.

**2.15** Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 дня заезда до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14:00 часов), с него взимается плата за фактический простой номера путем удержания предоплаты в размере стоимости одних суток.

**2.16** Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют превалярующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Специальные предложения».

**2.17** Условия аннулирования заявки на бронирование для групповой заявки (более 5 номеров) устанавливаются в отдельном порядке и регулируются договором. Сроки аннулирования Заявки, как для индивидуальных гостей, так и для группового заезда могут быть иными в зависимости от сезонности и согласно условиям бронирования. В случае аннуляции позже установленного срока или неприбытия гостей взимается плата за фактический простой в размере, предусмотренном тарифом.

**2.18** Аннулирование, произведенное Гостем в установленные сроки, освобождает последнего от оплаты услуг по размещению.

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**3.1** Гостиничный номер предоставляется Гостю по предъявлении оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами

Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

По требованию Исполнителя Гость обязан дополнительно предъявить при заселении документы, предусмотренные действующими нормативно-правовыми актами, в том числе:

- результат теста ПЦР-анализа на Covid-19 или справка об отрицательном тесте на Covid-19, полученную в период не ранее 2 дней до даты заезда в Отель.

- справка об отсутствии контактов с заболевшими Covid-19 в период не менее 14 дней до даты заезда в Отель (справка об эпидблагополучии).

**3.2** При заключении договора оказания услуг с Гостем, использующим Гостиницу исключительно для личных, семейных, бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к договору оказания услуг применяются и являются его неотъемлемой частью Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085 (в ред. Постановления Правительства РФ от 30.11.2018 №1450).

**3.3** Договор оказания услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и удостоверяющего личность Гостя.

**3.4** Гость предоставляет оригинал действующего документа удостоверяющего личность указанного в пункте 3.1. Регистрационная карта гостя является формой договора гостя с Исполнителем. При оформлении проживания в Гостинице Гость ставит подпись на регистрационной карте.

**3.5** Документы, подтверждающие заключение договора оказания услуг с Гостем, должны содержать информацию о наименовании Исполнителя, фамилии, имени, отчестве Гостя, сведения о представляемом Гостю Номере и его цене и периоде проживания. Гость предоставляет оригинал действующего документа удостоверяющего личность с целью снятия с него службой приема и размещения копии.

**3.6** Потребитель, подписывая регистрационную карту, своей подписью подтверждает, что даёт право Исполнителю без своего особого согласия и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных осуществлять обработку следующих своих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- адрес проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- срок проживания в Гостинице;
- контактный телефон и e-mail.

**3.7** Предоставляя свои персональные данные, граждане и лица без гражданства, поселяющиеся в Гостиницу, подтверждают их достоверность.

**3.8** Исполнитель без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без согласия субъекта персональных данных (Потребителя) предоставляет (сообщает) персональные данные Потребителя по запросам налоговых, правоохранительных, судебных органов, адвокатов и работодателю Потребителя. В остальных случаях Исполнитель имеет право передать третьим лицам персональные данные



субъекта персональных данных, только с его письменного согласия, оформленного в соответствии с требованиями, предусмотренными Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 1996 года № 152-ФЗ.

**3.9** Исполнитель хранит персональные данные граждан и лиц без гражданства, заселяющихся в Гостиницу на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность.

**3.10** К обработке персональных данных Потребителя относятся следующие операции (действия) Исполнителя: сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование в целях регистрационного учёта, распространение (передача) по запросу налоговых, правоохранительных, судебных органов, адвокатов, работодателя, обезличивание, блокирование, уничтожение таких данных. Персональные данные используются Исполнителем исключительно для исполнения договора, в связи с заключением которого они получены от субъекта персональных данных.

**3.11** Исполнитель ведёт обработку персональных данных Потребителей с уведомлением органа по защите прав субъектов персональных данных.

**3.12** Договор, заключаемый путём оформления Регистрационной карты от имени Исполнителя, подписывает Руководитель СПиР, а в его отсутствие Администратор СПиР.

**3.13** После заключения договора на оказание гостиничных услуг Исполнитель выдаёт Потребителю карту Гостя с электронным пластиковым ключом. Ключ является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

**3.14** Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в их заявках. Для иностранных граждан срок пребывания в Гостинице ограничен сроком действия визы или миграционной карты.

**3.15** По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12:00 текущих суток). По желанию Гостя период проживания может быть продлен при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, проживающему может быть предоставлен другой номер.

**3.16** Гость обязан предупредить СПиР отеля о досрочном выезде не позднее, чем за 24 ч.

**3.17** При досрочном выезде Гостя из Гостиницы, Исполнитель обязуется вернуть Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченных гостиничных услуг, за вычетом штрафных санкций, если такие применяются, но не менее стоимости одних суток проживания и стоимости оказанных Гостю услуг, если иное не установлено Договором.

**3.18** При досрочном выезде Гостя, направленного Заказчиком размеры возмещения денежных средств, регулируются соответствующими Договорами между Гостем и Заказчиком, и осуществляются в рамках таких Договоров.

**3.19** При размещении Гостя, чье пребывание оплачено по безналичному расчету Заказчиком, размещение в номере осуществляется в соответствии с заявкой на бронирование. Размещение дополнительного Гостя в этот же номер осуществляется по Тарифу Гостиницы, при наличии возможности предоставления такого дополнительного места в номере забронированной категории.

**3.20** При заезде Гостей, направленных от Заказчика, с оплатой по безналичному расчету, изменения заказных гостиничных услуг осуществляются только на основании письменной новой заявки на бронирование от соответствующей организации, оплатившей пребывание Гостей.

**3.21** Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему Прейскуранту цен на услуги Гостиницы. Оплата принимается в наличной и безналичной форме. К оплате принимаются банковские карты: Master Card, VISA, МИР, ПРО100. К оплате принимаются только карты, выпущенные Банками-резидентами РФ.

**3.22** При оплате за наличный расчет на стойке приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца.



**3.23** Для получения акта об оказанных услугах проживающему, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора. Акт об оказанных услугах оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или доверенности.

**3.24** Общее количество проживающих в номере Гостей не должно превышать количество спальных мест в номере. Количество основных и дополнительных мест в номере установлено Исполнителем в локальных нормативных актах. Дополнительное место оплачивается отдельно в соответствии с действующим Прейскурантом.

**3.25** Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости, возможно в случае, если общее количество гостей с учетом гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствии Гостей, к которым производится подселение.

**3.26** Информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке приема и размещения, в номере гостя либо в месте оказания услуги.

**3.27** При выезде из Номера Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору службы приёма и размещения Гостиницы.

**3.28** Пребывание в номере посетителей разрешено с 7:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, Исполнитель оставляет за собой право выставить Гостю счет на оплату дополнительного места в номере в соответствии с действующим Прейскурантом. При этом посетитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность, для регистрации в отеле согласно п.3 настоящих Правил.

#### **4. ПОРЯДОК ОТКАЗА ОТ УСЛУГ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

**4.1** В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 45 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Гостиница возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Гостиница возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

**4.2** При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен за 12 часов до начала оказания услуги.

**4.3** При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Гостиницы через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.).

**4.4** По правилам Гостиницы возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы.

**4.5** Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Гостинице, Гость должен обратиться к администратору службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

**4.6** Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

**4.7** Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.



**4.8** В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя, визы руководителя службы приема и размещения, Финансового Директора, Генерального управляющего, в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

**4.9** Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администратору службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 - ти рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

**4.10** Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченные Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **5. РЕГИСТРАЦИЯ ГОСТЕЙ**

**5.1** Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

**5.2** Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

**5.3** Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

## **6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ**

**6.1** Услуги питания подлежат оплате согласно действующему Тарифу.

**6.2** Питание по системе «шведская линия» или «континентальное меню» осуществляется в следующем порядке:

завтрак – с 07 часов 00 минут до 10 часов 30 минут,

обед – с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут,

ужин – с 19 часов 00 минут до 21 часов 00 минут.

**6.3** Выносить продукты питания из зала ресторана, где Гости питаются по системе «шведская линия» или «континентальное меню» запрещено.

**6.4** Приносить и употреблять в ресторане и барах продукты питания и алкогольные

напитки, приобретенные не в барах/ ресторанах, находящихся на территории Отеля запрещено.

**6.5** Заявки на изменение типа питания принимаются до 24 часов 00 минут по местному времени в день предшествующий дню оказания услуги и в день предоставления услуги в обработку не принимаются.

## **7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ С ДЕТЬМИ**

**7.1** В Гостинице запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Гостинице, администрация Гостиницы не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

**7.2** В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 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.

**7.3** В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 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.

**7.4** К письменному разрешению в обязательном порядке должно быть приложено свидетельство о рождении или паспорт ребенка.

**7.5** Дети в возрасте до 4 лет включительно, на момент регистрации поселения в Гостиницу размещаются бесплатно в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места, не более 2-х детей на номер (с возможным предоставлением детской кровати до 3 лет).

**7.6** С детей в возрасте, от 5 лет до 11 лет (включительно), на момент регистрации поселения в Гостинице, плата взимается согласно действующего в Гостинице Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

**7.7** За проживание в Гостинице детей от 12 лет взимается плата согласно действующего в Гостинице Прейскуранта на взрослого.

**7.8** Гости, прибывшие на отдых с детьми, должны соблюдать следующие правила:

- детям до 14-ти лет запрещается посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых без сопровождения взрослых;
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов и совершать иные действия, препятствующие проведению развлекательных программ в холле, ресторане Исполнителя.

**7.9** В случае отсутствия контроля поведения детей и несоблюдения родителями (законными представителями) вышеуказанных требований сотрудников Гостиницы, после предупреждения родителей (законных представителей), имеет право потребовать удаления семьи из зала и/или места представления развлекательной программы, во избежание причинения неудобств остальным Гостям.

**7.10** При работе детского клуба, летней игровой площадки, мест оборудованных для игр и развлечений, дети находятся под присмотром родителей (законных представителей) и/или персонала;

**7.11** Детский клуб могут посещать дети старше 3-х лет, если иное прямо не указано в анонсе мероприятия и/или информационной вывеске Исполнителя.

**7.12** Детям до 3-х лет посещение детского клуба, летней игровой площадки, разрешено



только в сопровождении взрослых;

**7.13** Приемы пищи родителями (законными представителями) с детьми (завтрак, обед и ужин) осуществляются в ресторане, где родители (законные представители) обязаны следить за поведением детей и не допускать их самостоятельного перемещения в зоне раздачи пищи и напитков;

**7.14** Детям до 12-ти лет запрещается самостоятельное пользование лифтом.

**7.15** Для детей до 4-х лет работает специально оборудованная зона в общем бассейне, где дети могут находиться под присмотром родителей (законных представителей).

**7.16** Посещение детьми иных зон бассейнов допустимо только вместе с родителями (законными представителями), находящимися в непосредственной близости от ребенка, в воде.

**7.17** Во время посещения бассейна детьми родители (законные представители) обязаны осуществлять строгий контроль их поведения.

**7.18** Во избежание несчастных случаев, родителям (законным представителям) не разрешается оставлять детей без присмотра в период всего срока пребывания в Гостинице, если иное не установлено Правилами или иными локальными актами Исполнителя.

**7.19** Родители (законные представители) принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

## **8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

**8.1** В Гостинице разрешено размещение с домашними животными: кошками и собаками мелких пород весом до 5-ти килограмм согласно Прейскуранта на услугу «Уборка за домашним питомцем».

**8.2** В номере не допускается размещение более 1-го животного.

**8.3** Стоимость услуги – уборка за домашним питомцем в обязательном порядке оплачивается Гостем за каждый день проживания животного в соответствии с Прейскурантом.

**8.4** Выгул собак на территории Гостиницы запрещен.

**8.5** Владельцы домашнего животного обязаны предъявить по требованию сотрудников Гостиницы паспорт животного с отметками о сделанных прививках, иметь при себе необходимые для содержания животного посуду, подстилку, одноразовые пеленки, поводок. В случае отсутствия вышеуказанных документов и предметов, Гостиница вправе отказать в поселении.

**8.6** Все домашние животные, проживающие в Гостинице, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в службе приема и размещения, он оплачивает Гостинице штраф в размере 1500 руб., после чего регистрирует животное.

**8.7** Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

**8.8** Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке/переноске. Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.

**8.9** При заселении сотрудник службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.

**8.10** Пребывание животных на территории Гостиницы разрешается только в присутствии хозяина (в т.ч. в гостиничном номере), Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостинице.

**8.11** Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения

уборки.

**8.12** Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.

**8.13** Животным запрещается находиться в ресторанах и барах Гостиницы, а так же в СПА и на пляже.

**8.14** Питание, миски, подстилки и пр. для животного Гостиницей не предоставляются.

**8.15** Гостиница оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Гостиницы, выселить владельца животного.

**8.16** Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Гостинице животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Гостиницы. При этом создается комиссия из представителей службы приема и размещения и службы безопасности Гостиницы и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Гостиницы.

**8.17** В случае возникновения вопросов, обращаться Государственный комитет ветеринарии Республики Крым: 295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Жени Дерюгиной, д.5-А, тел./факс: +7(3652) 690 651.

## **9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПЛЯЖА, КРЫТОГО И ОТКРЫТОГО БАССЕЙНОВ**

**9.1** При посещении Гостем (Посетителем) закрытого бассейна и открытых бассейнов, запрещается:

- бегать вокруг бассейна;
- загрязнять бассейн;
- детям до 2-х лет купаться в бассейне без «подгузников для плавания»;
- прыгать в воду;
- купаться в ластах и на надувных матрасах;
- употреблять напитки и продукты питания в стеклянной таре;
- мыть продукты в бассейне;
- находиться с животными любых размеров и пород;
- посещать бассейны с кожными заболеваниями;
- находиться в алкогольном или наркотическом опьянении.

**9.2** Исполнитель оставляет за собой право закрывать бассейны на техническое и корпоративное обслуживание, а также при неблагоприятных погодных условиях. В бассейнах запрещено пользование полотенцами, входящих в комплектацию номера. Полотенца для бассейна гости могут получить на ресепшн СПА.

Гостям разрешено пользоваться пляжем исключительно в часы работы пляжа с 07.00 до 21.00

**9.3** Купание в море в районе пляжа возможно только в специально отведенных для плавания местах, в пределах морского пространства, ограниченного буйми.

**9.4** Посещение пляжа допускается в купальных костюмах: плавки, плавки-шорты, купальники (для женщин), купальная одежда для детей любого возраста. Запрещается посещение пляжа без одежды.

**9.5** Гости при посещении пляжа обязаны соблюдать правила общей и личной гигиены.

**9.6** В целях безопасности Гостям запрещено:

- купаться в местах, где выставлены щиты (аншлаги) с предупреждающими и запрещающими знаками и надписями;
- заплывать за буйки, обозначающие границы плавания. В случаи, если гость заплыл за буйи и/или купается в непредназначенных для этого местах, Отель не несет ответственности за сохранность здоровья и жизни Гостя и не гарантирует своевременную реакцию на сигналы, подаваемые Гостем в случае ухудшения самочувствия и/или наступления угрозы здоровью и жизни Гостя.



- подплывать к моторным, парусным, гребным судам, гидроциклам, водным велосипедам и другим плавсредствам, прыгать в воду с не приспособленных для этих целей сооружений;
- курить, загрязнять и засорять водоемы и берега;
- купаться в состоянии алкогольного опьянения;
- купаться в ночное время;
- играть с мячом и в спортивные игры в не отведенных для этих целей местах, а также нырять с захватом купающихся, подавать крики ложной тревоги;
- плавать на досках, бревнах, лежаках, автомобильных камерах и других предметах, которые могут нанести травмы и увечья отдыхающим;
- погружаться с использованием автономных дыхательных аппаратов, заниматься подводной охотой в местах, не предназначенных для этих целей;
- бегать, прыгать, толкаться, прыгать с бун (волнорезов);
- нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании.

**9.7** Запрещено посещение пляжа с животными.

**9.8** Запрещено посещение пляжа лицам, имеющим явные признаки расстройства здоровья, лицам, проявляющим неадекватное поведение, в состоянии алкогольного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ.

**9.9** Запрещено приносить на пляж все виды: оружия, взрывчатые, воспламеняющиеся, отравляющие, радиоактивные и токсичные вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.); аудио аппаратуру и иные источники громкого шума; колюще-режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, дающие осколки (кроме солнцезащитных очков).

**9.10** Запрещено создавать препятствие на воде другим Гостям и работникам Отеля, обеспечивающим безопасность на воде. Запрещено совершать любые действия, которые могут помешать или создать угрозу для жизни и здоровья самого Гостя, другим Гостям и работникам Отеля.

**9.11** Запрещено посещать пляж при неблагоприятных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).

**9.12** Лицам, не умеющим плавать, запрещено купаться без спасательных жилетов.

**9.13.** На всей территории Пляжа запрещено: курение табачных изделий (сигарет, сигар, сигарил, папирос, кальянов и т.д.), использование электронных средств для курения, а также курительных смесей и дымчатых веществ.

**9.14** Во избежание травматизма и угрозы для жизни и здоровья людей, администрация вправе удалить с территории пляжа лиц, не соблюдающих настоящие Правила.

**9.15** Отель не рекомендует осуществлять заплыв в море следующим лицам:

- беременным женщинам на поздних сроках беременности;
- лицам с грудными детьми;
- лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
- лицам с повышенной чувствительностью кожи к соленой воде и солнцу;
- имеющим противопоказания по состоянию здоровья;
- с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде.
- не рекомендуется посещать море с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.

**9.16** Отель не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества гостей, оставленного без присмотра на пляже.

**9.17** Пользование пляжем несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей, либо иных лиц, являющихся законными представителями

несовершеннолетних, которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц на территории пляжа. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории пляжа несут исключительно родители.

**9.18** Лицам, не умеющим плавать, запрещено купаться без спасательных жилетов. Отель предоставляет в пользование спасательные жилеты. Гости обязаны обратиться к спасателю за выдачей спасательного жилета. Ответственность за невыполнение обязанности по надеванию спасательного жилета в любом случае несет Гость самостоятельно, если настоящими Правилами прямо не предусмотрено иное.

## **10. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ**

**10.9** Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены Отелем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

**10.10** При прибытии в Отель и осуществления регистрации на стойке СПиР, Гость получает пропуск.

**10.11** В случае если Гость прибыл в Отель на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильных парковок Отеля при условии наличия свободных мест.

**10.12** Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильных парковок, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами. Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

**10.13** Не допускается размещение (парковка) автомобилей, у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля.

**10.14** Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).

## **11. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

**11.1.** Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;
- курить в не отведенных для этих целей местах;
- приносить на территорию и хранить пожароопасные, взрывопожароопасные вещества и материалы, легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества и т.п.;
- пользоваться электронагревательными приборами, которые не включены в комплектацию номера;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

**11.2** При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запаха гари, повышения температуры и т.п.) необходимо:

- немедленно сообщить о случившемся в пожарную часть МЧС по телефону «101» или «112» при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также



сообщить свою фамилию;

- нажать одну из кнопок пожарной тревоги (кнопки красного цвета, которые установлены на видных местах в гостевых зонах);

- и известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;

- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации, а так же ориентируясь по указателям путей эвакуации.

В случае невозможности покинуть место возгорания или гостевой номер, необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей. Постараться сообщить по телефону администрации Отеля- 3552 или дежурному Службы Безопасности – 3005 о своем местонахождении. С прибытием пожарных бригад МЧС подойти к окну (выйти на балкон) и подать знак об оказании Вам помощи.

**11.3 Гости (Посетители),** прибывшие в Отель с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

## **12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

**12.1** Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;

- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 Федерального закона от 27.05.1998 года № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»);

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должно быть предоставлено право на внеочередное обслуживание в Гостинице.

**Гость обязан:**

Соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания.

**12.2** Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

**12.3** При выезде из номера произвести полный расчет за предоставленные платные услуги, оповестить дежурного администратора службы приёма и размещения Гостиницы о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

**12.4** Гость при обнаружении недостатков оказываемой услуги вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков или соответствующего уменьшения цены за оказываемую услугу, если недостатки не устранены Администрацией. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

**12.5** Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. В случае несвоевременного выезда Гостя из номера, при отсутствии Гостя в Гостинице, Исполнитель оставляет за собой право переместить личные вещи Гостя в составе комиссии из трех человек (два менеджера и один работник СБ):

- в камеру хранения, в случае окончания срока пребывания Гостя в Гостинице;



- в другой номер, в случае переезда Гостя в другой номер.

**12.6** В случае несвоевременного выезда Гостя из номера, Гость обязуется возместить Гостинице стоимость проживания в номере согласно действующему Тарифу.

**12.7** Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг, соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы.

**12.8** Исключать возможность возникновения в Отеле инфекции. При подозрении на наличие инфекционного заболевания Гость обязан немедленно сообщить об этом администрации Отеля и самоизолироваться в своем номере до приезда медицинских работников.

**12.9** Не беспокоить другихGuestов, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.

**12.10** Не создавать и не допускать аварийных ситуаций электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования номера.

**12.11** Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.

**12.12** В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы.

**12.13** При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер.

**12.14** Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра.

**12.15** При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

**12.16** Гости (Посетители), прибывшие в Гостиницу с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию Исполнителя не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

**12.17** Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

**12.18** Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

**12.19** Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. Порядок возмещения Гостями ущерба в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы регламентируется соответствующей процедурой, утвержденной Исполнителем.

**Гостям запрещается:**

**12.20** Оставлять в номере Посетителей в свое отсутствие, а также передавать им обменную карту на полотенца СПА, ключ от номера;

**12.21** Передавать ключи от номера посторонним лицам;

**12.22** Приносить и хранить в номере, на территории Гостиницы горючие и легко воспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, любые виды оружия, а также иные предметы, запрещенные к свободному обороту;

**12.23** Держать в номере животных (птиц, рептилий, кошек, собак и т.д.) без предварительного согласования с администрацией гостиницы;

**12.24** Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

**12.25** Хранить и не санкционировано использовать пиротехнические изделия;



- 12.26** Переставлять самостоятельно мебель в номере, из номера в номер, из гостевой зоны в номер и наоборот;
- 12.27** Курить в номере и на всей территории отеля. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение на территории гостиницы, в том числе в номерах, запрещено. За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях (гостиничном номере) и на территории Гостиницы, Исполнитель вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха табака. Стоимость дополнительной уборки номера в случае нарушений требований о запрете курения табака в помещениях (гостиничном номере) составляет 5000 руб.;
- 12.28** Распивать спиртные напитки в общественных местах Гостиницы. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя (Посетителя) с последующим отказом в оказании гостиничных услуг без объяснения причины);
- 12.29** Посещать ресторан в спортивной, домашней и пляжной одежде;
- 12.30** Выносить продукты питания из зала ресторана, где Гости питаются по системе «шведская линия»;
- 12.31** Использовать в номере электронагревательные приборы, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи;
- 12.32** Нарушать покой проживающихGuestов после 23:00;
- 12.33** Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;
- 12.34** Провоцировать конфликтные ситуации;
- 12.35** Наносить ущерб имуществу комплекса;
- 12.36** В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Исполнитель вправе прекратить оказание услуг в одностороннем порядке и потребовать от Гостя досрочного выселения. При этом расчеты с Гостем производятся в порядке п.3.17 настоящих Правил;
- 12.37** Осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- 12.38** Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- 12.39** Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия.

### **13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

- 13.1** Исполнитель информируетGuestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечивает предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 13.2** Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
  - телевидение;
  - пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;

- смена постельного белья не реже 1 раза в два дня;
- смена полотенец - ежедневно;
- уборка номера: уборка санузла, вынос мусора, обработка твердых поверхностей - ежедневно;
- вызов скорой помощи;
- питьевая вода;
- пользование утюгом в специально отведенном месте;
- осуществление телефонных переговоров из номера внутри отеля;
- беспроводной интернет WI-FI;
- побудка к определенному времени;
- доставка корреспонденции по её получению;
- пользование сейфом в номерах;
- автоматическая чистка обуви;
- заказ столика в ресторанах;
- вызов такси;
- пользование камерой хранения и индивидуальной сейфовой ячейкой не более 48 часов после расчетного часа;
- предоставление кипятка, дополнительных аксессуаров (зубная щетка и паста, набор для бритья, пилочка, ватные диски и палочки, шапочка для душа, нитки и иголки), одного комплекта посуды и столовых приборов.

**13.3** Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в номере и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

**13.4** В целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 Исполнитель вправе не допускать посещение Отеля лицами, не проживающими на территории Отеля, требовать нахожденияGuestов на территории Отеля в медицинских масках, требовать соблюдения Гостями социальной дистанции в общественных зонах, а также выполнять иные требования, предъявляемые к Отелю, как к месту, предоставляющему временное размещение граждан, нормативно- правовыми актами РФ.

**13.5** Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несоответствия документов Гостя требованиям действующего законодательства РФ и настоящим Правилам; нарушения требований безопасности, установленных настоящими Правилами, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, пребывания Гостя в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных помещениях Гостиницы, создание Гостям помех для отдыха.

**13.6** В случае если Гостем неоднократно был нанесен ущерб Исполнителю, либо нанесён ущерб в крупном размере, имело место нанесение ущерба третьим лицам, если в период пребывания в Отеле Гость некорректно и грубо себя ведет, нарушает требования, установленные настоящими Правилами, то Отель оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения фактически понесенных Исполнителем и другими Гостями расходов, нанесённого ущерба.

**13.7** Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления услуг,



помещаются на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется Исполнителем в присутствии сотрудников службы гостиничного хозяйства и службы безопасности Исполнителя. Гость ставится в известность об этом при условии, что Исполнитель располагает контактной информацией гостя.

**13.8** В случае грубого нарушения Правил или техники безопасности со стороны Гостя, Исполнитель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

**13.9** Исполнитель обеспечивает сохранность находящихся в номере личных вещей проживающих, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель принимает меры по их возврату Гостю (владельцу). Отправка забытых вещей вне территории Отеля осуществляется за счет Гостя (владельца).

**13.10** За утрату Гостем денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не переданных на хранение в сейф или не размещенных в сейфе номера, Исполнитель ответственности не несет.

**13.11** Исполнитель не несет ответственности за ценные вещи Гостя (Посетителя), забытые или оставленные Гостем (Посетителем) в местах общего доступа. Забытые Гостем (Посетителем) вещи, при их обнаружении сотрудниками Исполнителя, передаются на стойку регистрации Гостиницы.

**13.12** Забытые Гостем вещи подлежат хранению в Гостинице в течение 6 (шести) месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся у Исполнителя до 1 (одного) года с момента составления акта о забытых вещах. Продукты питания хранятся до конца рабочего дня.

**13.13** Исполнитель обеспечивает соответствие качества предлагаемых в Гостинице услуг действующему законодательству РФ и нормам СЭС.

**13.14** В Гостинице запрещается проводить шумные мероприятия после 23:00 часов вне специально отведенных мест.

**13.15** Исполнитель обязуется оперативно реагировать на обращения Гостя в отношении возможных неудобств, поломок и иных препятствий в Гостинице и устранять их в максимально короткие сроки.

**13.16** В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: г. Алушта, ул. Ленина 2. Индекс 298 500. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

**13.17** Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

**13.18** ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

**13.19** Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя (Посетителя)



вследствие недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Правил Гостем (Посетителем), а также компенсирует моральный вред, причиненный последнему нарушением его потребительских прав. В случае несоблюдения настоящих Правил и наступления негативных последствий для Гостя (Посетителя), Исполнитель ответственности за такие последствия не несет

**13.20** Исполнитель не несет ответственности за противоправные действия Гостя (Посетителя), совершенные на территории Гостиницы во время отдыха. Гость (Посетитель) обязуется возместить нанесенные Исполнителю и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Исполнителя и/или третьих лиц на территории Гостиницы. Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители и/или их законные представители.

**13.21** Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

**13.22** Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право Отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление Услуги.

**13.23** Отель не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

**13.24** Обстоятельства непреодолимой силы. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников Гость и/или других сторон); прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.; эпидемии, пандемии и тп. и введенные в связи с этим ограничительные меры.

**13.25** В случае госпитализации Гостя (и/или его ребенка) в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя и за свой счет.

**13.26** Для снижения рисков распространения простудно-инфекционных заболеваний в Гостинице используется специальное оборудование.

**13.27** Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях общего пользования Гостиницы (вне Гостиницы) систем видеонаблюдения.

**13.28** На территории Гостиницы в местах общего пользования и большого скопления



людей, с целью формирования дополнительной доказательной базы совершенных деяний (в том числе противоправного характера), а также для координации действий службы безопасности ведётся круглосуточное видеонаблюдение. Материалы видеонаблюдения могут использоваться Исполнителем:

- в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) работников Исполнителя, а также иных лиц, находящихся в Гостинце;
- в качестве дополнительных доказательств к показаниям работников Исполнителя данным правоохранительным и судебным органам;
- для избирательной долгосрочной архивации видеоматериалов, при наличии технической возможности.

Ведение профессиональной фото-видеосъёмки (для печатных изданий и теле-, радио-программ) в гостинице осуществляется только после согласования с администрацией Отеля.

#### **Исполнитель в праве:**

**13.29** ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Отелю;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

**13.30** В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в п.13.29 настоящих Правил, представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

**13.31** В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений, Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

**14** В случае если по истечении указанного в п.13.31 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков).

**13.32.** Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

**13.33.** При одностороннем прекращении Договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Гостем (Посетителем) за проживание и иные гостиничные услуги, потребленные Гостем (Заказчиком. Посетителем) к моменту прекращения Договора, не производится.

## **14. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**14.32.** Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приёма и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

**14.33.** Требования и жалобы рассматриваются в течение срока, установленного

законодательством.

**14.34.** В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к немедленному урегулированию возникшей ситуации. Если проблема не может быть разрешена немедленно, Гость излагает свои претензии в письменной форме, и они подлежат рассмотрению Исполнителем.

**14.35.** В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется соответствующий акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Исполнителя, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.