

«Прованс Отель»
Общество с ограниченной ответственностью

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Прованс Отель»
А.Н. Якунин
« 07 » _____ 2022 г.



ПРАВИЛА
пребывания и предоставления
гостиничных услуг
ООО «Прованс Отель»
в гостиничном комплексе «Аркадия»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги (далее по тексту именуемыми как «Гостями», «Посетителями») и Исполнителем ООО «Прованс Отель» гостиничным оператором Гостиничного комплекса «Аркадия», расположенного по адресу г. Сочи, п.Эсто-Садок, ул. Эстонская 81 (далее по тексту именуемым как «Отель», «ГК» «Гостиничный комплекс», «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 01.04.2021) и других российских законодательных и нормативно – правовых актов. Информация о контролирующих организациях находится в документации администраторов.

<p>2. Предоставление услуг и режим работы</p>	<p>2.1. Гостиничный комплекс, 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 Гостиничного комплекса размещается на информационной вывеске у главного входа в Гостиничный комплекс.</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в Гостиничный комплекс осуществляется круглосуточно.</p>
<p>3. Расчетный час и время заезда</p>	<p>3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.</p> <p>3.2. В случае задержки заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в отеле, отель бесплатно предоставляет гостю услуги багажной комнаты камеры хранения, СПА центра до момента получения им ключей от забронированного номера.</p>
<p>4. Безопасность</p>	<p>4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в Гостиничном комплексе.</p> <p>4.2. Во исполнение требований положений Федерального закона Российской Федерации от 13.12.1996 N 150-ФЗ «Об оружии» и Правил оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, а так же в целях безусловного обеспечения безопасности Гостей, Посетителей и Персонала отеля, администрация отеля берет на себя обязательства не участвовать в мероприятиях связанных с организацией охоты, проведения спортивных, тренировочных и учебных стрельб, а следовательно не обязуется организовывать в отеле специальные места хранения гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему.</p> <p>В связи с заявленными обязательствами отель не допускает ввоз (внос) и ношение на его объектах и территории гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему, за исключением случаев, когда это необходимо сотрудникам правоохранительных органов для исполнения ими возложенных на них российским законодательством задач.</p> <p>4.3. Во исполнение <u>Закона Российской Федерации от 11.03.1992 N 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»</u> (статья 12.1. Обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах охраны) и в соответствии с договором на оказание охранных услуг, на объекте в круглосуточном режиме работают частные охранники, которые при обеспечении</p>

	<p>внутриобъектового и пропускного режимов в пределах объекта охраны, имеют право:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) требовать от персонала и посетителей объектов охраны соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов. Правила соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов, устанавливаемые клиентом или заказчиком, не должны противоречить законодательству Российской Федерации; 2) осуществлять допуск лиц на объекты охраны, на которых установлен пропускной режим, при предъявлении ими документов, дающих право на вход (выход) лиц, въезд (выезд) транспортных средств, внос (вынос), ввоз (вывоз) имущества на объекты охраны (с объектов охраны); 3) производить в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, на объектах охраны, на которых установлен пропускной режим, осмотр въезжающих на объекты охраны (выезжающих с объектов охраны) транспортных средств, за исключением транспортных средств оперативных служб государственных военизированных организаций, в случае возникновения подозрения, что указанные транспортные средства используются в противоправных целях, а также осмотр вносимого на объекты охраны (выносимого с объектов охраны) имущества. Осмотр указанных транспортных средств и имущества должен производиться в присутствии водителей указанных транспортных средств и лиц, сопровождающих указанные транспортные средства и имущество; 4) применять физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие в случаях и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации; 5) оказывать содействие правоохранительным органам в <p>4.4. Запрещено передавать другим лицам электронный ключ от номера. Карточка Гостя является пропуском в Гостиничный комплекс.</p> <p>В случае утери или сбоя в работе электронного ключа, Гостю необходимо немедленно обратиться к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ.</p> <p>4.5. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля (подразделение, обеспечивающее безопасность отеля)</p>
<p>5. Видеонаблюдение</p>	<p>5.1. Территория отеля, все входы на объекты, внутренние лестницы, коридоры и холлы, залы ресторана, тренажерный зал и бассейны СПА центра, зона рецепции контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей и Посетителей отеля, их имущества и имущества Гостиничного комплекса.</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>
<p>6. Порядок оформления проживания в Гостиничном комплексе, размещение детей</p>	<p>6.1. Размещение Гостя в Гостиничном комплексе осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания в Гостиничном комплексе, а также после заключения договора на предоставление услуг при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов:</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 для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта; • документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; • разрешение на временное проживание лица без гражданства; • вид на жительство лица без гражданства. <p>Несовершеннолетние граждане старше 14 лет могут заселиться в гостиницу без сопровождающих, на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего и нотариального согласия одного из законных представителей.</p> <p>6.2. При отсутствии вышеуказанных документов администратор вправе отказать в поселении.</p>

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

6.4. При оформлении проживания в отеле администратор размещения выдает Регистрационную карту гостя, 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. 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. Даты проживания Гостя закреплены в Регистрационной карте.

6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера. Подготовка номера для дополнительного размещения 3-го или 4-го человека осуществляется по факту заезда гостя в ГК.

6.7. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей до 5 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

6.8. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей от 6 до 11 лет включительно взимается плата согласно действующего в Гостиничном комплексе Прейскуранта (при этом предоставляется дополнительное место).

6.9. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей от 12 лет взимается плата согласно действующего в Гостиничном комплексе Прейскуранта на взрослого.

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

6.12. В Гостинице 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.

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

1. С письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;

	<p>2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.</p>
<p>7. Депозит</p>	<p>7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной картой</p>
<p>8. Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах гостиничного комплекса</p>	<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 Гостиничного комплекса.</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 Гостиничного комплекса открытого огня.</p> <p>8.5. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиничного комплекса.</p> <p>8.6. Курение на объектах и территории гостиничного комплекса (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 Гостиничного комплекса отеля, открывать на объектах ГК люки и двери технологических шахт.</p> <p>8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах, лыжах и сноубордах и т.п. в помещениях ГК и по наклонным пандусам.</p> <p>8.9. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, необходимо строго соблюдать правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах Гостиничного комплекса.</p> <p>8.10. Все объекты ГК 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>8.12. При заселении в номер необходимо внимательно изучить порядок эвакуации из объекта размещения гостиничного комплекса, в условиях пожара, или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации размещены в каждом номере</p>

	<p>гостиничного комплекса и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещённой в номере.</p>
<p>9.Права и обязанности проживающих гостей</p>	<p>9. 1. Право на внеочередное обслуживание в ГК имеют:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>9.2. Каждый Гость вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться всеми доступными услугами Гостиничного комплекса; - получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиничного комплекса, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг; - приглашать Посетителей в свой номер, проинформировав об этом администратора, до 23.00; - обращаться к администраторам по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг. <p>9.3. Каждый Гость обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать настоящие Правила, нормативы и требования, установленные на территории отеля, ознакомится с которыми можно на ресепшне в уголке потребителя и информационном стенде; - соблюдать общественный порядок на территории Гостиничного комплекса, тишину на этажах и в номере; - беречь имущество комплекса; по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества ГК в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется ГК 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 ГК; - соблюдать чистоту в номере и на территории Гостиничного комплекса;

- уважать права других Гостей отеля;
- 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 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, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей);
- переставлять и передвигать мебель в номере;
- нарушать покой других гостей отеля после 23:00 (громко разговаривать, петь, включать громко звуковоспроизводящие устройства (телевизоры, магнитофоны, смартфоны и т.д.), шуметь, передвигать мебель и т.д.);
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; Гости, имеющие право по роду своей деятельности (государственная правоохранительная деятельность) на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;

- хранить и несанкционированное 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, СПА-центре комплекса, 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, Гостиничный комплекс 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 ГК (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 Гостиничного комплекса.

9.8. Администрация отеля вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в Гостиничном комплексе Гость неоднократно нарушал настоящие Правила, либо у него остались неоплаченные счета за оказанные услуги.

10. Правила посещения СПА зоны (бассейна и сауны)

- 10.1 Перед посещением бассейна обязательно принять душ без купального костюма, с применением моющих
- 10.2 Не разрешается посещение бассейна лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.)
- 10.3 Посещение бассейна разрешается строго в указанные часы работы СПА-зоны
- 10.4 Форма одежды для посещения бассейна: купальник /плавательные шорты, не нижнее белье
- 10.5 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 отеля 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 отеля или вызова сотрудников правоохранительных органов
- 10.6 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.
- 10.7 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 посещения бассейна и возмещают ущерб, в случае утраты или повреждения ими имущества отеля
- 10.8 Персонал отеля вправе досмотреть содержимое пакетов, сумок, которые гости проносят в бассейн и сауны, на предмет наличия своих продуктов и напитков.
- 10.9 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.
- 10.10 При посещении бассейна и саун **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 гидроюзлов 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

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

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

10.13 Нахождение на территории бассейна и сауны с любыми животными и птицами запрещено

10.14 Администрация отеля не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра

10.15 Гости отеля несут персональную ответственность за нахождение в бассейне в отсутствие спасателя

10.16 Администрация отеля не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейна и саун

11. Права и обязанности Гостиничного комплекса

- 11.1. Администрация Гостиничного комплекса обязана:
- обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и предоставить по первому требованию Гостей: Правила пребывания и предоставления услуг; Прейскурант цен; Сведения о работе размещенных в гостинице точек питания; связи, бытового обслуживания;
 - своевременно и качественно предоставлять Гостям оплаченные услуги;
 - информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах 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

	<p>кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предоставляет гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять по первому требованию “Книгу отзывов и предложений”, которая находится у администратора; - обеспечить сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в отеле в соответствии с настоящими Правилами. <p>11.2. Администрация комплекса вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Администрация комплекса имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств; - Администрация комплекса не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им любых напитков и продуктов питания, приобретенных за территорией комплекса; - Администрация комплекса имеет право досрочно выселить Гостя без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в Гостиничном комплексе, если Гость грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка. - Администрация ГК 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.
<p>12.Оплата гостиничных услуг</p>	<p>12.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен, либо согласно иному распорядительному документу, установленному в отеле.</p> <p>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.</p> <p>12.3. Оплата производится наличными в российских рублях или платежными картами Visa, Mastercard, Maestro, American Express при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг Гостиничного Комплекса.</p> <p>12.4. Администрация обеспечивает возможность проживания в ГК 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.</p>

	12.5. 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 ГК. Опоздание Гостя или поздний заезд не дает права на продление срока проживания.
14. Домашние животные	14.1. Нахождение животных (в т.ч. домашних), птиц, земноводных, пресмыкающихся, насекомых (бабочек, жуков и т.д.), ящериц в Гостиничном комплексе ЗАПРЕЩЕНО.
15. Курение	15.1. Во всех помещениях Гостиничного комплекса, в том числе в гостевых номерах, курение запрещено, (в том числе курение электронных сигарет и кальянов), кроме специально отведенных для этого мест. Неоднократное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из Гостиничного комплекса.
16. Пользование сейфом	16.1. Каждый номер ГК 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 ГК 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 осуществляется один раз в три дня. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере необходимости. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью «Не беспокоить», которая входит в оснащение номера. Администрация 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. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным

<p>19. Бронирование номера, предоплата</p>	<p>(гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания.</p> <p>19.2. Предварительное бронирование (бронирование номера, осуществленное на сайте в режиме онлайн, по телефону, без заполнения утвержденной формы заявки бронирования) остается в системе в статусе негарантированного бронирования и может быть аннулировано в 18:00 часов дня заезда, при отсутствии предоплаты или подтверждения в письменной форме.</p>
<p>20. Проживание менее суток</p>	<p>20.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.</p>
<p>21. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд</p>	<p>21.1. Оплаченное гостем проживание и предоставление остальных услуг действует до 12:00 часов оговоренной даты выезда.</p> <p>В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не более 6 часов после расчетного часа – плата за половину стоимости базового тарифа Гостиничного комплекса, 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 Гостиничного комплекса, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию. <p>21.2. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> с 00:00 до 12:00 - плата за половину стоимости базового тарифа Гостиничного комплекса, 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.
<p>22. Незаезд по брони</p>	<p>22.1. 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 ГК производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.</p>
<p>23. Выезд</p>	<p>23.1. 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 ГК.</p>

	<p>23.2. В случае заезда Гостя в отель позже установленного срока, ГК оставляет за собой право произвести удержание понесенных ГК фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, ГК НЕ ГАРАНТИРУЕТ размещение Гостя в указанной категории номеров, и не продлевает период пребывания по путевке Гостя.</p> <p>23.3. Отель не компенсирует финансовые потери вызванные: - несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из отеля.</p>
<p>24. Оплата счетов после выезда кредитной картой</p>	<p>24.1. Счет за дополнительные услуги, которые не были оплачены при выезде гостя из ГК, выставляется для оплаты после выезда, но не позднее 90 дней от даты выезда Гостя. ГК оформляет чек вручную, с использованием данных кредитной карты клиента, согласно установленной процедуре, и отправляет копию Гостю.</p>
<p>25.Посетители гостей</p>	<p>25.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 по согласованию с администратором отеля и на основании предоставленного Посетителем документа, удостоверяющего личность. В случае, когда Посетитель с разрешения Гостя остается в номере после 23:00, администратор отеля обязана оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия Посетителей.</p>
<p>26. Аудиозаписи</p>	<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, уведомив об этом Посетителя или Гостя.</p>
<p>27. Движение автотранспорта и парковка</p>	<p>27.1. Гостям, приезжающим в ГК на личном транспорте, предоставляется парковка в специально отведенных местах. Парковка авто и мототранспорта на территории комплекса без разрешения администрации отеля запрещена. Для оформления пропуска гостевого автомобиля на территорию ГК Гостю необходимо указать номер и марку ТС в регистрационной карте при заселении в отель.</p> <p>Администрация отеля оставляет за собой право, отказать гостю в парковке транспорта на территории отеля: если транспортное средство арендовано гостем (в т.ч. по системе краткосрочной аренды автомобиля каршеринг) и гость не подтверждает документально (договором), что</p>

	<p>использование транспортного средства предусматривается им на срок превышающий период проживания в отеле;</p> <p>если транспортное средство гостя крупногабаритное, не габаритное или имеет прицеп с грузом, закрепленным с нарушением норм безопасности;</p> <p>если парковочные места отеля заполнены в полном объеме.</p> <p>27.2. Скорость движения личного транспорта по территории ГК не должна превышать 5 км/ч. Движение на авто и мототранспорте по клумбам и тротуарам запрещено. Запрещено на территории отеля подавать звуковые сигналы, установленные в транспорте.</p> <p>27.3. Для въезда и выезда с территории ГК транспортных средств гостей, используются только специально предназначенные для этого въезды. Не допускается парковать транспорт, перекрывая въезды.</p> <p>27.4. При движении по территории ГК на автотранспорте, необходимо строго соблюдать установленные маршруты движения и строго следовать установленным дорожным знакам. Запрещается парковать авто и мототранспорт на территории отеля, в не предназначенных местах для этих целей.</p> <p>27.5. Дорожно-транспортное происшествие, произошедшее на территории ГК подлежат оформлению сотрудниками ГИБДД МВД РФ, в соответствии с действующим законодательством РФ.</p> <p>27.6. По любым вопросам организации движения и парковки транспорта в отеле, в круглосуточном режиме можно связаться с администратором службы приема и размещения.</p>
28. Причинение ущерба	<p>28.1. Подписывая Регистрационную карту (Договор на оказание услуг), Гости соглашаются с тем, что гостевой номер им предоставлен без повреждений (возможные недостатки (ущерб) должен быть заявлен в течение 1 часа после заселения) и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу гостиничного комплекса.</p> <p>28.2. Возмещение ущерба производится по ценам указанным в прейскуранте по возмещению ущерба имуществу отеля, ознакомиться с которым Гости могут в номерах или на стойке службы приема и размещения.</p> <p>28.3. В случае аренды Гостем прокатного оборудования и инвентаря на территории Гостиничного комплекса, Гость несет ответственность за умышленные и неумышленные действия, причинившие материальный ущерб либо вред здоровью другим Гостям, сотрудникам ГК, либо имуществу ГК, гостей или сотрудников.</p> <p>28.4. Гостиничный комплекс не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения. Гость обязуется возместить нанесенные ГК,</p>

	<p>гостем и уполномоченным лицом ГК, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.</p> <p>30.5. Если Администрации ГК 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>