



✉ uk_provance

📠 arcadia_sochi

sales@arcadia-hotel.ru

arcadia-hotel.ru

8 800 707 97 93

«Прованс Отель»
Общество с ограниченной ответственностью

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

«01» ЯНВАРЯ 2025 г.

ПРАВИЛА
пребывания и предоставления
гостиничных услуг
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 соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ, ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии» и требованиям к ним, Федерального закона от 12.07.2024 N 176-ФЗ «О внесении изменений в часть первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», а также другими нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации и региона. Информация о контролирующих организациях находится в документации администраторов.

2. Предоставление услуг и режим работы

2.1. Гостиничный комплекс, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю, гостиничные, и иные услуги в соответствии с оформлением договора о возмездном оказании гостиничных услуг.

2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Гостиничного комплекса размещается на

354392 Краснодарский край,
г. Сочи пос. Эсто-Садок,
ул. Эстонская 81

	<p>информационной вывеске у главного входа в Гостиничный комплекс.</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в Гостиничный комплекс осуществляется круглосуточно.</p>
3. Расчетный час и время заезда	<p>3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.</p> <p>3.2. В случае задержки по вине Отеля заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в отеле, отель бесплатно предоставляет гостю услуги багажной комнаты камеры хранения, СПА центра до момента получения им ключей от забронированного номера.</p>
4. Безопасность	<p>4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в Гостиничном комплексе.</p> <p>4.2. Запрещено передавать другим лицам ключ от номера, карточку Гостя.</p> <p>В случае утери или поломки ключа от номера, Гостю необходимо немедленно обратиться в службу приема и размещения к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ.</p> <p>4.3. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля (подразделение, обеспечивающее безопасность ГК) – 8 (991) 080 45 36.</p>
5. Видеонаблюдение	<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>
6. Порядок оформления проживания в Гостиничном комплексе, размещение детей	<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, удостоверяющих его личность, оформленных в установленном порядке.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • для граждан Российской Федерации - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- для граждан Российской Федерации – временное удостоверение личности гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- для лица, не достигшего 14-летнего возраста – свидетельство о рождении;
- для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- для иностранцев - паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного Федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта;
- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Несовершеннолетние граждане старше 14 лет могут заселиться в гостиницу без сопровождающих, на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего и при наличии письменного согласия одного из законных представителей, которое составляется в свободной форме. Законные представители при желании могут оформить согласие, воспользовавшись услугами нотариуса.

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

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

6.4. При оформлении проживания в отеле администратор службы размещения оформляет Регистрационную карту гостя (анкета), а Гость, непосредственно заселяющийся в отель, ставит свою подпись на регистрационной карте, что подтверждает заключение договора на оказание услуг между гостем и отелем, а следовательно, и ознакомление Гостя с настоящими Правилами. Письменная форма договора на

	<p>предоставление гостиничных услуг считается соблюденной и принятой гостем, в том числе, в случае проведения гостем платежа за бронирование как на сайте компании и/или партнеров, так и на стойке ресепшн в отеле, т.е. при осуществлении фактического бронирования. При отказе Гостя от заключения договора на оказание услуг, администратор вправе отказать данному Гостю в предоставлении услуг.</p> <p>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.</p> <p>6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера.</p> <p>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).</p> <p>6.8. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей от 6 до 11 лет включительно взимается плата согласно действующему в Гостиничном комплексе Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место).</p> <p>6.9. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей от 12 лет взимается плата согласно действующему в Гостиничном комплексе Прейскуранту на взрослого.</p> <p>6.10. В Гостиничном комплексе запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.</p> <p>6.11. В Гостиничном комплексе 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.</p> <p>6.12. В Гостиничном комплексе 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя; 2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.
<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</p>	<p>8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а также</p>

**противопожарного
режима и правила
безопасного поведения на
объектах гостиничного
комплекса**

электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.

8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории Гостиничного комплекса.

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

8.4. Запрещено применение на объектах Гостиничного комплекса открытого огня.

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

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.

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

8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах, лыжах и сноубордах и т.п. в помещениях ГК и по наклонным пандусам.

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

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

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

8.12. При заселении в номер необходимо внимательно изучить порядок эвакуации из объекта размещения гостиничного комплекса, в условиях пожара, или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации размещены в каждом номере гостиничного комплекса и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещенной в номере.

9. Права и обязанности проживающих гостей

9.1. Право на внеочередное обслуживание в ГК имеют:

- ✓ Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- ✓ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- ✓ инвалиды детства, инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- ✓ другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- ✓ Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

9.2. Каждый Гость вправе:

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

9.3. Каждый Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила, Правила пользования дополнительными сервисами (при их наличии в Отеле), нормативы и требования, установленные на территории отеля, ознакомиться с которыми можно на ресепшне в уголке потребителя и информационном стенде;
- соблюдать общественный порядок на территории Гостиничного комплекса, режим тишины 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 другихGuestей отеля, соблюдать нормы общественного порядка в ГК;

	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p><u>9.4. На территории и объектах запрещается:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;- оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников;- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки более чем 100x100 см, а также такой спортивный инвентарь как лыжи, сноуборды, велосипеды, скутеры должны храниться в камере хранения при Отеле);- переставлять и передвигать мебель, изменять ее функциональное назначение, использовать не по назначению в номере, а также в ресторане и общественных местах ГК;- нарушать покой других гостей комплекса после 23:00;- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;<ul style="list-style-type: none">- 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,
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>демонстрации, шествия и пикетирования с политической, религиозной, национальной или экстремистской направленностью;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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. Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.</p>
<p>10. Права и обязанности Гостиничного комплекса</p>	<p>10.1. Администрация Гостиничного комплекса обязана:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Гостиничном комплексе точек питания; связи, бытового обслуживания; - своевременно и качественно предоставлять Гостям

	<p>оплаченные услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информироватьGuestы 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 Guestах комплекса; - своевременно реагировать на просьбы Guestы, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах комплекса в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предоставляет гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории); - предоставлять по первому требованию “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в службе приема и размещения; - обеспечить сохранность личных вещей Guestы, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в отеле в соответствии с настоящими Правилами. <p>10.2. Администрация комплекса вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при грубом нарушении Guestом 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 Guestа в случае употребления им любых напитков и продуктов питания, приобретенных за территорией комплекса, либо в помещениях ГК, находящихся в пользовании сторонних арендаторов; - Администрация комплекса имеет право досрочно выселить Guestа без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в Гостиничном комплексе, если Guest грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка. - Администрация ГК оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guestом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Guestом настоящих Правил, общественного порядка, или правил пользования бытовыми электроприборами.
<p>11.Оплата гостиничных услуг</p>	<p>11.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен, либо согласно иному распорядительному документу, установленному в отеле.</p> <p>11.2. Оплата за проживание осуществляется при поселении, а в случае предварительного бронирования не позднее срока, указанного в счет-подтверждении или в подтверждении о бронировании.</p>

	<p>11.3. Оплата производится наличными в российских рублях или платежными картами МИР, Visa, Mastercard, Maestro, American Express, QR-код, СБП, при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг Гостиничного Комплекса.</p> <p>11.4. Гость подтверждает, что информирован о динамическом ценообразовании на услуги проживания в ГК.</p> <p>11.5. 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> <p>11.6. В случае несвоевременной оплаты предоставление услуг прекращается до момента погашения задолженности.</p>
<p>12. Продление проживания</p>	<p>12.1. Продление проживания предоставляется при наличии свободных мест при своевременной предоплате за полный период продления по тарифам, утвержденным в ГК.</p> <p>Опоздание Гостя или поздний заезд не дает права на продление срока проживания.</p>
<p>13. Оплата дополнительных услуг</p>	<p>13.1. В стоимость проживания/бронирования могут быть включены «Пакетом» дополнительные услуги. При оплате «Пакета» Гость соглашается с условиями и правилами представления оплаченных дополнительных услуг.</p> <p>В случае не использования в период проживания оплаченных в составе «Пакета» дополнительных услуг, их стоимость возврату не подлежит.</p>
<p>14. Домашние животные</p>	<p>14.1. Нахождение животных (в т.ч. домашних), птиц, земноводных, пресмыкающихся, насекомых (бабочек, жуков и т.д.), ящериц в Гостиничном комплексе ЗАПРЕЩЕНО.</p>
<p>15. Курение</p>	<p>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.</p>
<p>16. Пользование сейфом</p>	<p>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).</p>

<p>17. Соблюдение тишины</p>	<p>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.</p>
<p>18. Уборка в номере</p>	<p>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. Халаты выдается на весь период проживания и меняется по запросу.</p> <p>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.</p>
<p>19.1 Дополнительные услуги, включенные в стоимость</p>	<p>19.1.1. В стоимость проживания без дополнительной оплаты включены следующие виды услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие в номере предметов санитарно – гигиенического оснащения, смена полотенец, смена постельного белья, уборка номера, услуги камеры хранения, наличие в номере телевизора, наличие в номере холодильника, доставка в номер корреспонденции, услуга «Будильник», вызов такси и скорой помощи, иглок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; предоставление в пользование гладильной доски и утюга; - Пользование багажной комнатой; - Доступ в бассейн (если предусмотрен в тарифе проживания в «Пакете»)
<p>19.2 Дополнительные услуги, за отдельную плату</p>	<p>За отдельную плату предоставляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Доступ в бассейн; - СПА услуги - Услуги организации трансфера - Услуги парковки <p>В соответствии с утвержденным прейскурантом.</p>
<p>20. Бронирование номера, предоплата</p>	<p>20.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания.</p> <p>20.2. Предварительное бронирование (бронирование номера,</p>

	<p>осуществленное на сайте в режиме он-лайн, по телефону, без заполнения утвержденной формы заявки бронирования) остается в системе в статусе негарантированного бронирования и может быть аннулировано в 18:00 часов дня заезда, при отсутствии предоплаты или подтверждения в письменной форме.</p>
21. Проживание менее суток	<p>21.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.</p>
22. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд	<p>22.1. Оплаченное гостем проживание и предоставление остальных услуг действует до 12:00 часов оговоренной даты выезда. По выезду гость обязан подойти на ресепшн и вернуть карту доступа в номер. Гости могут пользоваться услугами багажной комнаты ГК в течении дня выезда Гостя.</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>22.2. Ранним заездом считается получение Гостем ключа от номера с 00:00 часов до 15:00 даты заезда. Плата за ранний заезд взимается в следующем порядке:</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>Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных ГК расходов.</p> <p>22.3. Отель не компенсирует финансовые потери вызванные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из отеля.
23. Незаезд по брони	<p>23.1. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае не заезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в ГК</p>

	<p>производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.</p>
24. Выезд	<p>24.1. При выезде из отеля Гость обязан сдать ключ от номера администратору и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончанию расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую ГК.</p> <p>24.2. 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>
25.Посетители гостей	<p>25.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 по согласованию с администрацией Отеля и на основании предоставленного Посетителем документа, удостоверяющего личность. В случае, когда Посетитель с разрешения Гостя остается в номере после 23:00, администратор отеля обязан оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия Посетителей.</p>
26. Аудиозаписи	<p>26.1. При проведении разъяснительной работы с Посетителями или Гостями отеля, в случаях выявления каких либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудник охраны отеля могут проводить аудиозаписи бесед штатными средствами, уведомив об этом Посетителя или Гостя.</p>
27. Движение автотранспорта и парковка	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - если транспортное средство арендовано гостем (в т.ч. по системе краткосрочной аренды автомобиля каршеринг) и гость не подтверждает документально (договором), что использование транспортного средства предусматривается им на срок превышающий период проживания в отеле; - если транспортное средство гостя крупногабаритное, не габаритное или имеет прицеп с грузом, закрепленным с нарушением норм безопасности; - если парковочные места отеля заполнены в полном

	<p>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 со специалистом службы внутреннего контроля – 8 (939) 863-92-75.</p>
<p>28. Причинение ущерба</p>	<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, сотрудникам ГК и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества ГК, имущества сотрудников ГК и/или третьих лиц в месте оказания услуг.</p> <p>28.5. При причинении ГК материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.</p>

	<p>28.6. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб ГК /третьим лицам или в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, ГК оставляет за собой право выселить Гостя, потребовать возмещение фактически понесенных ГК расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>29. Забытые вещи и чаевые</p>	<p>29.1. В случае обнаружения забытых вещей ГК немедленно уведомляет об этом владельца, если он известен. Забытые вещи хранятся в ГК в соответствии со стандартом работы с потерянными вещами Гостей.</p> <p>29.2. В случае утери вещей, Гость немедленно уведомляет об этом администратора отеля. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к ГК, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.</p> <p>29.3. Чаевыми считаются денежные средства, добровольно переданные Гостем лично в руки сотрудника ГК в знак благодарности за оказанные услуги, но не предназначенные для оплаты услуг ГК или услуг сторонних организаций, либо для передачи третьим лицам. Также чаевыми могут считаться денежные средства до 1000 рублей, оставленные при жилой или перед выездной уборкой номера, оставленные на постели или переданные лично в руки горничной.</p>
-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>30. Порядок урегулирования претензий</p>	<p>30.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения в уголке потребителя.</p> <p>30.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы.</p> <p>30.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.</p> <p>30.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный 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</p>
----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>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>31. Порядок обеспечения Санитарно-эпидемиологического благополучия населения</p>	<p>31.1. 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>