

ОТЕЛЬ «РОМАНОВ» ИП ЦВЕТКОВА

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «РОМАНОВ»

г. Сочи

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в «Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ, в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. No 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017 г.), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года No 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях», Постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. No 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и Отелем «РОМАНОВ» ИП ЦВЕТКОВА (исполнитель).

1.1 Определение основных терминов, используемых в Правилах:

Исполнитель – ОТЕЛЬ «РОМАНОВ» ИП ЦВЕТКОВА (далее Отель), ИНН 665804355303 ОГРНИП 316965800002877 КПП665804355303
р/с 30101810900000000795 в ПАО КБ «УБРиР» г. Екатеринбурга
к/с 40802810462260000529

Отель «РОМАНОВ» , расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, Курортный проспект 94Б, предназначенный для оказания гостиничных услуг, присвоенная категория «две звезды».

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Гость (потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

Время заезда - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Время выезда (расчётный час) - время, установленное исполнителем для выезда потребителя. Регистрационная карта - документ, подтверждающий (при наличии подписей потребителя и представителя исполнителя) заключение между потребителем и исполнителем договора на оказание гостиничных услуг, а также согласие потребителя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, временного проживания и предоставления гостиничных услуг в Отеле «РОМАНОВ»

1.3 Соблюдение настоящих Правил обязательно как для гостей, так и для персонала исполнителя.

1.4 Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.5 Время, обозначаемое в настоящих Правилах, исчисляется по часовому поясу города Москва.

1.6 Телефон единого отдела продаж и бронирования: +7-928-449-45-87

1.7. В целях обеспечения безопасности в публичных помещениях гостиницы ведется видеонаблюдение.

1.8 Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика/потребителя путем размещения в уголке потребителя отдела приема и размещения и на официальном сайте гостиницы hotel-romanov.ru

2. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

2.1. Гости пользуются следующими гостиничными услугами без взимания отдельной оплаты:

- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- пользование бассейном в установленное время с 09.00 до 21.00 час.
- ежедневная уборка номера и смена постельного белья 1 раз в 4 дня и смена полотенец -ежедневно (уборка в день заезда и выезда в номере не осуществляется);
- помощь в вызове такси по заказу гостя;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет на территории гостиницы;

2.2. С согласия гостя, доступны следующие платные услуги:

- проживание;

- услуга питания; (завтрак)
- услуги стирки;
- печать документов на стойке регистрации
- на территории отеля – шезлонги, зонты, полотенца (в летний период)
- пользование сауной

2.3. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения).

3. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ОТЕЛЯ

3.1 Началом оказания гостиничных услуг (время заезда в Отель) считается 14:00 дня заезда гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда из гостиницы) считается 12:00 дня выезда гостя.

3.2 Если гость заранее не бронировал и не предоставил финансовую гарантию раннего заезда, то при наличии свободных номеров исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение в отеле за дополнительную оплату.

3.3 Гарантией заселения гостя при раннем заезде в отель является предварительное внесение дополнительной оплаты, исходя из следующих расценок:

–при бронировании раннего заезда в интервале с 00:00 до 14:00 – 100 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания, действующего в гостинице на данный период времени.

–при заезде в гостиницу гость может воспользоваться услугой ранний заезд с 00:00 до 14:00 – 100 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания, действующего в гостинице на данный период времени, при наличии свободных номеров.

3.4 При желании гостя и наличии в гостинице свободных номеров в день выезда, возможен поздний выезд из гостиницы (т.е. выезд после расчетного часа окончания обслуживания – 12:00). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

–при выезде в интервале с 12:00 до 18:00 планового дня выезда–50% от стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания в гостинице, действующего на данный период времени;

–при выезде в интервале с 12:00 до 00:00 планового дня выезда – 100 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания в гостинице, действующего на данный период времени.

- гарантией позднего выезда гостя после 12:00 является предварительное внесение дополнительной платы в размере 100 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания, действующего на данный период времени.

3.5 Гость может отказаться от гостиничных услуг и получить внесенные денежные средства обратно при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. При отказе от услуг исполнителя, с гостя удерживается сумма в размере 1 (одних) суток

проживания в гостинице по базовому тарифу, действующему на данный период времени. При условии действия других тарифов применяются правила этих тарифов.

3.6 Переселение гостя в другой номер гостиницы осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию качественных гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения гостя принимается исполнителем.

3.7 Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

3.8 Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством

Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении оригинала документа, подтверждающего это право.

4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

4.1 Бронирование проживания осуществляется в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и электронной связи, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

4.2 Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

4.3 В гостинице применяются следующие виды бронирования:

–Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование гостиничных услуг исполнителя. При данном виде бронирования номер за гостем резервируется до 18:00 дня предполагаемого заезда. Гостиница оставляет за собой право аннуляции бронирования после 18:00, заселение в гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

–Гарантированное бронирование - оплаченное заранее на 100 % суммы предполагаемых гостиничных услуг бронирование (если иное не предусмотрено договором между потребителем и исполнителем). Оплата гарантированного бронирования производится потребителем после предварительного подтверждения бронирования исполнителем.

Подтвержденное бронирование считается гарантированным, если стоимость первых суток проживания в номере оплачена потребителем до даты заезда наличными денежными средствами, с помощью кредитной карты или по безналичному расчету.

Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования гостиничных услуг исполнителя гостем после 14:00 планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 дня, следующего за планируемым для заезда.

4.4 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

4.5 Официальные координаты исполнителя для осуществления бронирования:

– телефон отдела продаж и бронирования исполнителя: +7(928)449-45-87

– телефон отдела размещения: +7 (862) 267-20-84;

– сайт исполнителя, для онлайн бронирования: hotel-romanov.ru

– адрес электронной почты отдела продаж и бронирования исполнителя:

hotel-romanov@mail.ru

– фактический адрес отеля : Россия, Краснодарский край, Сочи, Курортный проспект 94Б ,

4.6 При бронировании гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, гость с помощью электронной связи пересылает исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- – фамилия, имя, отчество гостя (гостей);
 - – дата и время заезда/выезда гостя (гостей);
 - – категория и количество бронируемых номеров;
 - – количество и возраст гостей, которые будут проживать в номере (номерах);
 - – перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
 - – пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
 - – контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты);
- реквизиты предприятия (для юридических лиц).

4.7 Подтверждение или отказ в бронировании исполнитель направляет на электронный адрес потребителя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки гостиницы или большой загруженности работников

отдела продаж и бронирования срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

4.8 Отмена бронирования.

–Коррекция или аннулирование по негарантированному бронированию может производиться в любое время.

–Аннуляция гарантированного бронирования гостиничных услуг производится не позже заранее установленного исполнителем срока, указанного в подтверждении бронирования.

–Аннуляция направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования исполнителя.

–В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования сумма предоплаты, внесенная потребителем, подлежит возврату (за вычетом банковских комиссий) или, по его желанию, может быть сохранена на счете потребителя у исполнителя для использования оплаты гостиничных услуг исполнителя в будущем.

–В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки потребителя в отведенный для заселения интервал времени, исполнитель имеет право взыскать плату за фактический простой номера (места в номере), в размере 100 % от стоимости бронирования, но не более чем стоимость бронирования.

4.9 В случае заключения отдельного договора между потребителем и исполнителем либо в момент действия особых условий 100 % предоплаты и невозвратных тарифов применяются условия аннуляции, оговоренные данным договором либо оговоренные в подтверждении о бронировании.

4.10 В период высокой загрузки гостиницы принимается только гарантированное бронирование.

4.11 При бронировании или свободном поселении гость выбирает категорию номера, а исполнитель ее подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты, вид, расположение, либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий гостя, остается за отделом приема и размещения гостиницы.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

5.1 Оформление проживания потребителя в гостинице производится путем заключения договора. Договор заключается при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста,

осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся (размещающихся) вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Размещение в гостинице организованных групп детей осуществляется исключительно в сопровождении уполномоченных на то лиц при наличии следующего перечня документов:

- документ, удостоверяющий личность детей (свидетельство о рождении, паспорт).
- надлежащим образом оформленный и зарегистрированный приказ юридического лица – организатора поездки о наделении сопровождающего лица соответствующими полномочиями, а также возложении на него ответственности за сопровождение определенной группы детей (с указанием фамилии, имени, отчества, возраста детей) на все время поездки.
- нотариальная доверенность от законных представителей (одного из них) детей о наделении сопровождающего лица полномочиями по сопровождению ребенка во время поездки, копия паспорта (основная страница и страница с пропиской) законных представителей (одного из них).

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».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14 летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся (размещающихся) 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.

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. No 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Порядок оформления проживания потребителей в гостинице базируется на требованиях следующих нормативных актов: Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. N 109-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

5.2 Размещение иностранных граждан, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах срока действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

5.3 Регистрационная карта является договором между гостем и исполнителем на оказание гостиничных услуг, содержит информацию о сроке пребывания в гостинице, адресе постоянной регистрации гостя, пункт о согласии с Правилами проживания в гостинице и об ознакомлении с ними, а также с Правилами пожарной безопасности в гостинице и иными правилами, утвержденными исполнителем.

5.4 После оплаты гостиничных услуг гостю выдается кассовый чек, а при выезде из гостиницы - оригинал счета. Гость вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача производится исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами в сфере бухгалтерского учета.

5.5 В случае отказа от оплаты исполнитель может отказать гостю в предоставлении услуг проживания.

5.6 При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка гостями на территории гостиницы, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах совершение действий, нарушающих тишину и покой других гостей с 23:00 до 08:00, провоцирование конфликтных ситуаций, вытекающих в потасовки и драки, а также порча имущества, администрация исполнителя оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение гостя из гостиницы с обязательным составлением акта по случившемуся инциденту и вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к ответственности..

5.7 Гостиница гарантирует возможность проживания в гостинице только в оплаченный период времени. По желанию гостя и при наличии в гостинице свободных номеров проживание может быть продлено. Обязательными условиями продления проживания гостя являются:

–предварительное, не менее чем за сутки до указанного в регистрационной карте даты выезда, информирование гостем отдела приема и размещения или отдела продаж и бронирования исполнителя о намерении продлить проживание; –внесение гостем 100 % платы за продление проживания.

5.8. С 16 июля 2018 года в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. №

214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях» на территории города Сочи введен курортный сбор. Физические лица, достигшие 18 лет, планирующие проживать в объекте размещения более 24 часов, обязаны уплачивать курортный сбор не позднее дня поселения. Размер курортного сбора с одного физического лица составляет 10 рублей в сутки (с 16 июля 2018 года по 31 мая 2020 года – 10 рублей в сутки; с 1 июня 2020 года по 31 декабря 2020 года – 0 рублей в сутки; с 1 января 2021 года по 31 декабря 2022 года – 10 рублей в сутки). При этом сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания. Сумма курортного сбора, подлежащая уплате, исчисляется как произведение количества дней фактического проживания плательщика курортного сбора в объекте размещения, за исключением дня заезда, и соответствующего размера курортного сбора.

5.9 От уплаты курортного сбора освобождаются граждане, которые в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях» имеют на это право. Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при предъявлении оператору курортного сбора оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его копии, заверенной в установленном порядке.

5.10. При заезде в гостиничный номер гостю необходимо проверить имущество номера, его состояние. Обо всех неисправностях сообщить в течение часа с момента заселения (при заселении в ночное время – до 10.00 часов следующего дня). В случае несообщения – номер считается принятым в надлежащем состоянии и комплектации.

5.11. При выезде из гостиницы гостю необходимо обратиться на стойку приема и размещения, осуществить расчет за дополнительные услуги (при использовании) и сдать ключ-карту от номера.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1 Оказание услуг по проживанию в гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания гостя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

6.2 За гостиничные услуги исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчет;
- с использованием банковской карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

6.3 На территории гостиницы оплата гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке отдела приема и размещения.

6.4 К оплате в гостинице принимаются банковские карты МИР, MasterCard/Maestro, Visa.

6.5 Дополнительные платные услуги гостиницы оплачиваются гостем согласно действующему прейскуранту исполнителя.

6.6 В случае выезда из гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуги позднего выезда гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных на заблокированной (авторизованной) кредитной карте гостя денежных средств.

7. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

7.1 Все расчеты в гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях.

Сутки проживания в гостинице исчисляются согласно установленным в гостинице расчетным часам заезда - выезда (согласно пункту III. 3.1. настоящих Правил).

7.2 Стоимость суток проживания в гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым исполнителем.

7.3 В случае, если в базовый тариф суточного проживания в номере гостиницы включен завтрак стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного гостем, возврату не подлежит.

7.4 Все цены, условия и предложения продажи могут быть:

- 7.4.1 изменены;
- 7.4.2 ограничены по срокам действия, количеству мест, категориям номеров гостиницы;
- 7.4.3 ограничены прочими условиями.

7.5 Неизменность стоимости услуг гарантируется гостю при подтверждении бронирования

гостиничных услуг в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между исполнителем и потребителем) путем точного указания стоимости услуг гостиницы.

7.6 Стоимость суточного проживания второго человека в номере исчисляется согласно прейскуранту исполнителя.

7.7 Стоимость суточного проживания 3-го или 4-го человека в номере гостя при изначально двухместном размещении по договорным тарифам исполнителя исчисляется согласно прейскуранту исполнителя. Предоставление иного, чем двухместное размещение, может осуществляться в рамках максимально возможной вместимости номера, зависящей от площади и категории номера, и установленной администрацией исполнителя.

7.8 Дополнительное размещение гостей в номере возможно на основании оригинала документа, удостоверяющего личность гостя при условии регистрации заселения и оплаты проживания.

8. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

8.1 Размещение в номере гостиницы детей до 5 лет с законными представителями (родителями, опекунами, усыновителями) осуществляется бесплатно (без предоставления дополнительного спального места).

8.2 Размещение в номере гостиницы несовершеннолетних детей от 5 лет осуществляется за полную стоимость, согласно действующему прейскуранту, если иное не определено отдельным договором.

8.3 Дополнительная кровать в номер гостиницы для размещения детей предоставляется по запросу гостя. Стоимость предоставления дополнительной кровати определяется действующим на момент заезда прейскурантом или условиями отдельного договора.

9. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ

9.1 С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества потребителей, в гостинице запрещается:

–курить в номерах, в точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) гостиницы (Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или никотин содержащей продукции» от 23.02.2013 № 15-ФЗ);

При выявлении случая курения в номере, гость соглашается компенсировать гостинице расходы на дополнительную уборку номера в соответствии с установленным тарифом - 10000 (десять тысяч) рублей.

–использовать различные системы нагревания табака и смесей, в том числе ICOS, GLO, парогенерирующие устройства, кальяны и т.п.;

–оставлять открытыми двери от номера;

–оставлять посторонних в номере гостиницы в свое отсутствие;

–передавать ключ от номера другим лицам и детям до 12 лет;

–проходить в служебные зоны гостиницы (обозначенных табличкой «служебное помещение»);

–находиться в публичных помещениях гостиницы обнаженным, в нижнем белье, в халате, с обнаженным торсом;

–загрязнять помещения и территорию гостиницы, выбрасывать из окон гостиницы мусор или иные предметы, а также сушить и развешивать белье, полотенца и предметы одежды на балконах;

–переставлять, выносить из гостиницы мебель, предметы оборудования номера, постельные принадлежности;

–самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и публичных помещениях гостиницы;

–использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн в номерах гостиницы;

–хранить в номере гостинице громоздкие вещи, затрудняющие уборку;

–выносить из гостиницы посуду, столовые приборы,

–передвигаться в здании гостиницы на мобильных средствах перемещения и средствах с

электрическим приводом (самокатах, сигвеях, велосипедах, моноциклах и т.п.);

–аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: чрезмерное употребление алкогольных напитков, хулиганство, насилие, оскорбление,

грубость или агрессия по отношению к другим лицам, и т.д.);

–пользоваться нагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, такими как: электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п., кроме приборов, установленных в номерах стационарно;

–без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах; –закрывать обзор видеокамер наблюдения, блокировать или менять (устанавливать дополнительные) запорные устройства в номерах;

–загромождать пожарные проезды и проходы путей эвакуации;

–выходить и находиться на крыше гостиницы;

–использовать рекламную и агитационную продукцию и материалы, без согласования с администрацией гостиницы;

–приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы, изъятые из гражданского оборота. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом «Об оружии» от 13.12.1996 г. № 150-ФЗ. (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

–посещение чайной комнаты в купальных костюмах, халатах, в шортах с голым торсом, пляжном виде.

–нецензурная лексика, агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим гостям ресторана.

9.2 В случае несоблюдения гостем требований п.9.1 и п. 9.2. раздела 9 настоящих Правил, исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг потребителю в одностороннем порядке.

9.3 Гость обязан:

9.3.1 соблюдать Правила техники безопасности и Правила пожарной безопасности, установленные в гостинице;

9.3.2 своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги гостиницы;

9.3.3 по истечении оплаченного срока размещения в гостинице - освободить номер;

9.3.4 соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 до 08:00 следующего дня;

9.3.5 соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водопроводные краны по окончании использования, уходя - закрывать окна, выключать телевизор и осветительные приборы, закрывать комнату;

9.3.6 соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и других гостей;

9.3.7 незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;

9.3.8 незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже/утере ключа от номера;

9.3.9 незамедлительно сообщать администрации исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;

9.3.10 Бережно относиться к имуществу исполнителя, возмещать ущерб в случае повреждения или утраты имущества исполнителя согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества гостиницы (на основании составляемого сотрудниками гостиницы, акта ущерба), в соответствии с ГК РФ Статья 1064 «Общие основания ответственности за причинение вреда».

9.3.11 Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей. Принимать посетителей в номере гостиницы с 08:00 до 23:00. При пребывании посетителей в ночное время (с 23:00 до 08:00) – оформлять их заселение в номер в качестве гостей по действующему прейскуранту цен на проживание и на основании документа, удостоверяющего личность;

9.3.12 при выезде произвести полную оплату оказанных исполнителем гостиничных услуг;

9.3.13 в случае нарушения настоящих Правил проживания, проявления в отношении персонала гостиницы и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу, а также посягающие на честь и достоинства других людей, администрация гостиницы имеет право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселить гостя и иных проживающих с ним лиц без компенсации оплаченного проживания, уведомив гостя не менее, чем за 1 час.

9.3.14 в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, на территории гостиницы соблюдать социальное дистанцирование (1-1,5 м), носить средства индивидуальной защиты – маски, перчатки.

9.3.15 при выявлении у гостя признаков инфекционного заболевания (путем термометрии при входе в гостиницу) или при подозрении на таковое предоставить заключение врача о

состоянии здоровья или немедленно освободить номер Гостиницы (ст. 33 ФЗ № 52 «О санитарноэпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

9.4 Гостиница имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или алкогольного опьянения.

9.5 В случае нарушения гостем общественного порядка и тишины (закон Краснодарского края от 23.07.2003 г. № 608-КЗ «Об административных правонарушениях») сотрудники гостиницы вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

9.6 Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, шумовых и осветительных эффектов, лазерных указок и иных подобных приспособлениях возможны только с согласия администрации исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.

9.7 Исполнитель несет ответственность за вещи потребителей в порядке, установленном ст. 925 ГК РФ «Хранение в гостинице».

9.8 Администрация исполнителя оставляет за собой право посещения номера гостя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, нарушения санитарных норм, а также в случае совершения гостем противоправного деяния.

9.9 При осуществлении на территории гостиницы фото и видеосъемки гость должен обеспечивать соблюдение прав других гостей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия и по согласованию с администрацией Гостиницы.

9.10 В целях безопасности, осуществлять хранение оружия и других ценных вещей в сейфе номера или на ресепшн , в специальном гостевом сейфе. Обеспечивать должные меры сохранности своего имущества.

10. ПРОЖИВАНИЕ С ЖИВОТНЫМИ

10.1 Проживание с животными в Отеле категорически запрещается .

12. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

12.1 Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий Гостиницы, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам.

12.2 Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.3 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.4 Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.5 Исполнитель предлагает гостям дополнительные платные услуги согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту оказываемых услуг. Принуждение потребителей к пользованию платными услугами исключено.

12.6 В случае истечения оплаченного гостем срока проживания, отсутствия оплаты продления проживания и отсутствия самого гостя, администрация исполнителя вправе создать комиссию, которая опишет личные вещи, находящиеся в номере, и освободит от них гостиничный номер. При этом, описанные в номере гостя материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов и изделий из них, ценных документов, помещаются на хранение в камеру забытых и найденных вещей.

12.7 Все вещи за исключением скоропортящихся продуктов, забытые гостем в номере, передаются на ответственное хранение в «Камеру забытых и найденных вещей» исполнителя, а, при условии установления подлинного владельца забытых вещей и его контактных данных, администрация исполнителя принимает меры по их возврату владельцу за счет гостя.

12.8 Порядок хранения забытых и найденных вещей и выдачи их владельцам утверждается исполнителем.

12.9 На стойке отдела приема и размещения исполнителя находится «Книга отзывов и предложений», доступная для всех гостей. Все жалобы и заявления, оставленные в Книге, рассматриваются администрацией исполнителя.

12.10 Администрация гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей потребителя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице, а также за ценные вещи, оставленные в зонах общего пользования. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцам.

12.11 Сотрудники отдела приема и размещения вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в номере гостиницы и требовать незамедлительного освобождения занимаемого номера, в случае выявления необходимости осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному использованию.

12.12 В целях обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице, предотвращения массового инфекционного заболевания, в том числе не установленной этиологии, администрация гостиницы вправе производить контроль температуры тела гостя при входе в гостиницу, а также при посещении ресторана гостиницы с применением аппаратов для измерения температуры тела бесконтактным способом. При выявлении у гостя первых признаков респираторных инфекций настоятельно рекомендуется незамедлительно обратиться за медицинской помощью вслужбу скорой медицинской помощи.

12.13 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

12.14 Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и других посетителях гостиницы.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1 В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, гость может решить их со старшим администратором отдела приема и размещения или с вышестоящим руководством гостиницы.

13.2 В случае невозможности устранения выявленных недостатков, потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны исполнителя и потребителем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны исполнителя.

13.3 Администрация исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

13.4 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация исполнителя и потребители руководствуются действующим законодательством.