

«Управляющая компания Прованс Центр»
Общество с ограниченной ответственностью

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____ К.В. Лопатина
«01» января 2025 г.

ПРАВИЛА
пребывания и предоставления гостиничных услуг
ООО «УК Прованс Центр»
отеле «8Avenue» 4* hotel by Provence
(«8Авеню» 4* hotel by Provence)

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги (далее по тексту именуемыми как «Гостями», «Посетителями») и Исполнителем ООО «УК Прованс Центр» гостиничным оператором отеля «8 Авеню» (Присвоена категория «Четыре звезды», Свидетельство о присвоении гостинице категории № 23/АА-009-2022/80-2023 от 01.06.2023, выдано ООО «Эксперт Кволити Групп», действует до 13.03.2025 г), расположенного по адресу г. Сочи, ул. Орджоникидзе, 8а (далее по тексту именуемым как «Отель», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории и объектах отеля, они регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и других услуг гостям и посетителям отеля.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ, ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ, Постановления 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 части 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	<p>2.1. Отель, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю гостиничные и иные услуги в соответствии с оформлением договора о возмездном оказании гостиничных услуг.</p> <p>2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в отель.</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в отель осуществляется круглосуточно.</p>
---	---



3. Расчетный час и время заезда	<p>3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.</p> <p>3.2. В случае задержки заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в отеле, отель бесплатно предоставляет гостю услуги камеры хранения до момента получения им ключей от забронированного номера.</p>
4. Безопасность	<p>4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в отеле.</p> <p>4.2. 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. Запрещено передавать другим лицам ключ от номера. Карточка Гостя являются пропуском в отель.</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>4.4. 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, зона рецепции контролируются видеокameraми. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей и Посетителей отеля, их имущества и имущества отеля.</p> <p>5.2. Информация из архива Системы видеонаблюдения представляется только по запросу правоохранительных</p>



	<p>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 отеле, размещение детей</p>	<p>6.1. Размещение Гостя в отеле осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания в отеле, а также после заключения договора на предоставление услуг при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов:</p> <ul style="list-style-type: none">• для граждан РФ - паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении несовершеннолетних;• для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации - документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, по которому гражданин Российской Федерации осуществляет въезд в Российскую Федерацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;• для иностранцев - паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта. <p>6.2. При отсутствии вышеуказанных документов администратор вправе отказать в поселении.</p> <p>6.3. Администратор отеля вправе сделать копию предоставленных документов для постановки на миграционный учет прибывших граждан и для регистрации граждан РФ.</p> <p>6.4. При оформлении проживания в отеле администратор размещения выдает Регистрационную карту (анкету) 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. Письменная форма договора на предоставление гостиничных услуг считается соблюденной и принятой гостем, в том числе, в случае проведения гостем платежа за бронирование как на сайте компании и/или партнеров, так и на стойке ресепшн в отеле, т.е. при осуществлении фактического бронирования.</p> <p>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. Даты проживания Гостя закреплены в Регистрационной карте.</p> <p>6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не</p>



	<p>должно превышать максимальную вместимость номера. Подготовка номера для дополнительного размещения 3-го или 4-го человека осуществляется по факту заезда гостя в отель.</p> <p>6.7. За проживание в отеле детей до 6 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).</p> <p>6.8. За проживание в отеле детей от 6 до 11 лет включительно взимается плата согласно действующему в отеле Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место).</p> <p>6.9. За проживание в отеле детей от 12 лет взимается плата согласно действующему в отеле Прейскуранту на взрослого.</p> <p>6.10. В отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.</p> <p>6.11. В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных или иных законодательно оформленных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.</p> <p>6.12. В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста и лиц, достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:</p> <ol style="list-style-type: none">1. С письменного заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.
7. Депозит	<p>7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной картой.</p>
8. Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах апарт-отеля	<p>8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а также электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.</p> <p>8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории отеля.</p> <p>8.3. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками отеля, входить в административные, технологические и служебные помещения и другие помещения, в которые администрация ограничивает вход посторонних.</p> <p>8.4. Запрещено применение на объектах отеля открытого огня.</p> <p>8.5. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля.</p>



	<p>8.6. Курение на объектах и территории отеля (номерной фонд), холлы, запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах.</p> <p>8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками отеля, открывать на объектах отеля люки и двери технологических шахт.</p> <p>8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах, лыжах и сноубордах и т.п. в помещениях отеля 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 апарт-отеля.</p> <p>8.10. Все объекты апарт-отеля оборудованы системой автоматической пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией (с звуковым и речевым оповещением и управлением).</p> <p>8.11. При использовании открытых балконов необходимо строго соблюдать технику безопасности и ни в коем случае не оставлять детей одних без присмотра родителей.</p> <p>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, размещённой в номере.</p>
9. Права и обязанности проживающих гостей	<p>9. 1. Право на внеочередное обслуживание в отеле 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 отеля;- получать полную и достоверную информацию о часах работы отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг;- приглашать Посетителей в свой номер, проинформировав об этом администратора, до 23.00;



	<p>- обращаться к администраторам по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.</p> <p>9.3. Каждый Гость обязан: соблюдать настоящие Правила;</p> <ul style="list-style-type: none">• соблюдать общественный порядок на территории отеля, тишину на этажах и в номере;• беречь имущество комплекса; по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется 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 отеля;• соблюдать чистоту в номере и на территории отеля;• уважать права другихGuestов 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>9.4. На территории и объектах запрещается:</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 так же 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, умышленно портить мебель и использовать не по назначению;
- 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 напитки, в холле отеля;**
- проводить техническое обслуживание и помывку личного транспорта на стоянке перед отелем;
- умышленно загрязнять территорию отеля.

9.5. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, отель вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг и выселить гостя без возврата денежных средств.

9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и на объектах отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

9.7. Администрация отеля оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием



	<p>психотропных препаратов, а также лицам, поведение которых (действия или бездействия) и внешний вид (не соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам) может угрожать жизни и здоровью гостей апарт-отеля.</p> <p>9.8. Администрация отеля вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в отеле Гость неоднократно нарушал настоящие Правила, нанес имущественный ущерб отелю, либо у него остались неоплаченные счета за оказанные услуги.</p>
<p>10. Права и обязанности отеля</p>	<p>10.1. Администрация отеля 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 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 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 у администратора;- обеспечить сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в отеле в соответствии с настоящими Правилами. <p>10.2. Администрация отеля вправе:</p> <ul style="list-style-type: none">- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Администрация имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;- Администрация отеля не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им любых напитков и продуктов



	<p>питания, приобретенных за территорией отеля;</p> <ul style="list-style-type: none">- Администрация отеля имеет право досрочно выселить Гостя без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в отеле, если Гость грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка.- Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, или правил пользования бытовыми электроприборами.
11. Оплата гостиничных услуг	<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, QR-код, СБП, при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг отеля, а также наличными денежными средствами в кассу предприятия.</p> <p>11.4. Администрация обеспечивает возможность проживания в отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода проживание может быть продлено только при наличии свободных мест, в противном случае Гость обязан освободить номер в 12:00 оплаченного дня выезда.</p> <p>11.5. В случае несвоевременной оплаты предоставление услуг прекращается до момента погашения задолженности.</p>
12. Продление проживания	<p>12.1. Продление проживания предоставляется при наличии свободных мест при своевременной предоплате за полный период продления по тарифам, утвержденным в отеле. Опоздание Гостя или поздний заезд не дает права на продление срока проживания.</p>
13. Домашние животные	<p>13.1. Размещение с домашними животными в отеле разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца с отметкой обо всех сделанных прививках. Допустимая масса животного - не более 15 кг.</p> <p>13.2. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории ГК. На территории отеля запрещено животным справлять нужду в местах общего пользования.</p> <p>В целях оказания гостиничных услуг, во время пребывания</p>



	<p>Гостя в своем номере:</p> <ul style="list-style-type: none">- Владелец обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.- Владелец обязан иметь при себе специальный лоток для туалета животных.- Владелец обязан иметь при себе специальную посуду для кормления домашних животных.- Владелец оплачивает дополнительную уборку номера по действующему прейскуранту. <p>13.3. Животное не должно нарушать покой и тишину в установленное п.9.4. настоящих правил время.</p> <p>13.4. Владелец несет полную ответственность за ущерб, причиненный имуществу и здоровью Гостям отеля, имуществу отеля, вызванные действиями животного.</p>
14. Курение	<p>14.1. Во всех помещениях Отеля, в том числе в гостевых номерах, курение запрещено, (в том числе курение электронных сигарет и кальянов), кроме специально отведенных для этого мест. Неоднократное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из отеля.</p>
15. Пользование сейфом	<p>15.1. Каждый номер отеля оснащен сейфом, который используется Гостем для хранения особо ценных вещей (документов, денег, драгоценностей и т.п.). За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение уполномоченным работнику отеля (администратору) или не размещенных в сейф, Администрация отеля ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации).</p>
16. Соблюдение тишины	<p>16.1. С 23:00 до 8:00 внутри здания и на территории отеля сохраняется тишина. В это время в номерах отеля запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры, громко петь, играть на музыкальных инструментах, а также шуметь другими способами.</p>
17. Уборка в номере	<p>17.1. Уборка номера и смена постельного белья осуществляется ежедневно до 18:00. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере необходимости.</p> <p>Халаты выдаются на весь период проживания. При длительном проживании халаты меняются 1 раз в три дня. 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 отеля 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>



18. Бронирование номера, предоплата	<p>18.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания.</p> <p>18.2. 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>
19. Проживание менее суток	<p>19.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.</p>
20. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд	<p>20.1. 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 отеля, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию;- свыше 6 часов после расчетного часа – плата за полную стоимость базового тарифа отеля, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию. <p>20.2. Ранним заездом считается получение Гостем ключа от номера с 00:00 часов до 14:00 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 отеля, действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию;с 12:00 до 14:00 ранний заезд возможен только при наличии чистых свободных номеров.
21. Незаезд по брони	<p>21.1. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае незаезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.</p>
22. Выезд	<p>22.1. При выезде из отеля Гость обязан сдать ключ от номера администратору и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую отелю.</p>



	<p>22.2. В случае заезда Гостя в отель позже установленного срока, отель оставляет за собой право произвести удержание понесенных отелем фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, отель НЕ ГАРАНТИРУЕТ размещение Гостя в указанной категории номеров, и не продлевает период пребывания по путевке Гостя.</p>
23. Оплата дополнительных услуг	<p>23.1. Дополнительные услуги оплачиваются на стойке ресепшн перед началом их оказания.</p> <p>Дополнительные услуги могут быть включены в пакет Бронирования и оплачиваются до заезда гостя в отель. В случае неиспользования Гостем дополнительных платных услуг, включенных в пакет Бронирования, по своей инициативе без уважительных причин, стоимость дополнительных услуг возврату не подлежит.</p>
24.Посетители гостей	<p>24.1. 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 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>
25. Аудиозаписи	<p>25.1. 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>
26. Движение автотранспорта и парковка	<p>26.1. Гостям, приезжающим в отель на личном транспорте, предоставляется парковка в специально отведенных местах. Парковка авто и мототранспорта на территории отеля без разрешения администрации отеля запрещена.</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 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 объеме.</p> <p>26.2. Скорость движения личного транспорта по территории ГК не должна превышать 5 км/ч. Движение на авто и</p>



	<p>мототранспорте по клумбам и тротуарам запрещено. Запрещено на территории отеля подавать звуковые сигналы, установленные в транспорте.</p> <p>26.3. Для въезда и выезда с территории отеля транспортных средств гостей, используются только специально предназначенные для этого въезды. Не допускается парковать транспорт, перекрывая въезды.</p> <p>26.4. При движении по территории отеля 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>26.5. Дорожно-транспортное происшествие, произошедшее на территории отеля, подлежат оформлению сотрудниками ГИБДД МВД РФ, в соответствии с действующим законодательством РФ.</p> <p>26.6. По любым вопросам организации движения и парковки транспорта в отеле, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом по безопасности -8 (991) 080 45 36.</p> <p>26.7. Парковочное место оплачивается дополнительно на стойке приема и размещения в соответствии с действующим прейскурантом.</p>
27. Причинение ущерба	<p>27.1. 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 течении 1 часа после заселения) и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу отеля.</p> <p>27.2. 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>27.3. 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 отеля, либо имуществу отеля, гостей или сотрудников.</p> <p>27.4. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные отелю, сотрудникам отеля и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества отеля, имущества сотрудников отеля и/или третьих лиц в месте оказания услуг.</p> <p>27.5. При причинении отелю материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.</p> <p>27.6. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере</p>



	<p>наносит материальный ущерб отелю/третьим лицам или в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, отель оставляет за собой право выселить Гостя, потребовать возмещение фактически понесенных отелем расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.</p>
28. Забытые вещи и чаевые	<p>28.1. В случае обнаружения забытых вещей, отель немедленно уведомляет об этом владельца, если он известен. Забытые вещи хранятся в отеле в соответствии со стандартом работы с потерянными вещами Гостей.</p> <p>28.2. В случае утери вещей, Гость немедленно уведомляет об этом администратора отеля. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к отелю, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.</p> <p>29.3. Чаевыми считаются денежные средства, добровольно переданные Гостем лично в руки сотрудника отеля в знак благодарности за оказанные услуги, но не предназначенные для оплаты услуг отеля или услуг сторонних организаций, либо для передачи третьим лицам. Также чаевыми могут считаться денежные средства до 1000 рублей, оставленные при жилой или перед выездной уборкой номера, оставленные на постели или переданные лично в руки горничной.</p>
29. Порядок урегулирования претензий	<p>29.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения в уголке потребителя.</p> <p>29.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы.</p> <p>29.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.</p> <p>29.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.</p> <p>29.5. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии Акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.</p> <p>При отсутствии упомянутого выше Акта претензия не может быть принята к рассмотрению, а требования Гость считаются необоснованными. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости комплекса</p>



	руководствуются действующим законодательством РФ.
30. Порядок обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения	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.

