




ООО «Мостовик Девелопмент»
ИНН 7724791423
КПП 237801001
LLC Mostovik Development
TIN 7724791423
IEC 237801001

354349, Россия, Краснодарский
край, ФТ Сириус, пгт. Сириус,
ул. Фигурная, д. 45
45, Figurnaya st., Sirius urban
village, Federal territory Sirius,
Krasnodar region, Russia, 354349

+7 (862) 44-44-333
info@brsochi.ru

СОГЛАСОВАНО:
Генеральный менеджер
ООО «Мостовик Девелопмент»



Ященко И.И.
«___» _____ 2023г.



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Мостовик Девелопмент»

Шкребо А.В.
«___» _____ 2023г.

СОГЛАСОВАНО:
Финансовый директор
ООО «Мостовик Девелопмент»


Демьянюк Е.Э.
«___» _____ 2023г.

Регистрационный номер:

№ _____
ОТМЕТКА ДОУ

ПРАВИЛА Пребывания и предоставления гостиничных услуг ООО «Мостовик Девелопмент» в Отеле «Бридж Резорт»

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 «Мостовик Девелопмент» - Гостиничным комплексом «Бридж Резорт», расположенным по адресу г. Сочи, ул. Фигурная, д.45 (далее по тексту именуемым как «Отель», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории Отеля регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания, оказание санаторно-курортных услуг.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. N 256 "О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение", Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 27 марта 2009 г. N 138н "О порядке организации работы по распределению путевок и направлению больных из учреждений, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, на лечение в санаторно-курортные учреждения, находящиеся в ведении Минздравсоцразвития Российской Федерации" и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения всеми службами ООО «Мостовик Девелопмент». Информация о контролирующих организациях находится в службе приема и размещения.

2. Предоставление услуг и режим работы	<p>2.1. Отель, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю медицинские, гостиничные, и иные услуги в соответствии с оформлением договора о платном оказании медицинских услуг или договора о возмездном оказании гостиничных услуг.</p> <p>2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы размещается на информационной вывеске у главного входа Отеля</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в Отеле 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, отель бесплатно предоставляет гостю питание, услуги камеры хранения, бассейна, детской комнаты, бизнес-центра и пляжа 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. В связи с заявленными обязательствами отель не допускает ввоз (внос) и ношение на его объектах и территории гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему, за исключением случаев, когда это необходимо сотрудникам правоохранительных органов для исполнения ими возложенных на них российским законодательством задач.</p> <p>4.3. Во исполнение <u>Закона Российской Федерации от 11.03.1992 N 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»</u> (статья 12.1. Обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах охраны) и в соответствии с договором на оказание охранных услуг, на объекте в круглосуточном режиме работают частные охранники, которые при обеспечении внутриобъектового и пропускного режимов в пределах объекта охраны, имеют право:</p>

- 1) требовать от персонала и посетителей объектов охраны соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов. Правила соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов, устанавливаемые клиентом или заказчиком, не должны противоречить законодательству Российской Федерации;
 - 2) осуществлять допуск лиц на объекты охраны, на которых установлен пропускной режим, при предъявлении ими документов, дающих право на вход (выход) лиц, въезд (выезд) транспортных средств, внос (вынос), ввоз (вывоз) имущества на объекты охраны (с объектов охраны);
 - 3) производить в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, на объектах охраны, на которых установлен пропускной режим, осмотр въезжающих на объекты охраны (выезжающих с объектов охраны) транспортных средств, с использованием специальных средств (досмотровых зеркал), за исключением транспортных средств оперативных служб государственных военизированных организаций, в случае возникновения подозрения, что указанные транспортные средства используются в противоправных целях, а также осмотр вносимого на объекты охраны (выносимого с объектов охраны) имущества при необходимости с использованием специальных средств (стационарных и ручных металлодетекторов). Осмотр указанных транспортных средств и имущества должен производиться в присутствии водителей указанных транспортных средств и лиц, сопровождающих указанные транспортные средства и имущество;
 - 4) применять физическую силу и специальные средства в случаях и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;
 - 5) оказывать содействие правоохранительным органам в решении возложенных на них задач.
- 4.4. Запрещено передавать другим лицам электронный ключ от номера, карточку Гостя и браслет на питание. Карточка Гостя и браслет на питание являются пропуском в Отель, браслет на питание является пропуском для входа в ресторан. В случае отсутствия надетого на руку Гостя браслета ему может быть отказано в посещении ресторана Отеля, обслуживании в других точках питания Отеля или в пользовании другими услугами Отеля. Для обеспечения необходимого уровня комфорта Гостей отеля форма и цвет браслетов могут меняться в плановом режиме в зависимости от сезона и по усмотрению администрации Отеля.
- В случае утери или сбоя в работе электронного ключа, Гостю необходимо немедленно обратиться в службу приема и размещения к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ.

	<p>4.5. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля (подразделение, обеспечивающее безопасность Отеля): + 7 928 850-36-03, +7 938 469-67-49.</p>
5. Видеонаблюдение	<p>5.1. Территория Отеля, все входы на объекты, внутренние лестницы, коридоры и холлы, залы ресторанов, тренажерный зал и бассейн СПА центра, зоны рецепции контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Отеля.</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>
6. Порядок оформления проживания в Отеле, размещение детей, особенности питания детей до 3-х лет	<p>6.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания, 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 работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.</p> <p>6.3. Администратор службы приема и размещения 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 службы размещения выдает регистрационную карту гостя, а Гость, непосредственно проживающий в Отеле, ставит свою подпись на регистрационной карте, что подтверждает заключение договора на оказание услуг. При отказе гостя от заключения договора на оказание услуг Отеля, сотрудники службы приема и размещения вправе отказать данному гостю в предоставлении услуг.</p>

6.5. В соответствии с действующим законодательством размещение производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера. Для стандартных номеров и номеров категории «джуниор съют» максимальная вместимость установлена не более 3-х человек, для номеров категории «люкс» не более 4-х человек. Подготовка номера для дополнительного размещения 3-го или 4-го человека осуществляется по факту заезда гостя в Отель.

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

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

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

6.11. 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 или доверенность отсутствует. В случае нарушения данного положения Правил проживания в отеле, администрация отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

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 находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

6.13. 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:

1. С письменного согласия матери, отца, опекуна, попечителя;
2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.

	<p>6.14. Питание детей до 3-х лет на территории Отеля происходит в соответствии со следующими правилами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В Отеле питание гостей проводится по принципу «Шведский стол» - способ подачи пищи, при котором блюда выставляются в ассортименте на раздаточных столах. Гости самостоятельно берут любые блюда в любом количестве из ассортимента «Шведского стола». 2. Меню «Шведского стола» разработано в соответствии с действующим законодательством и является универсальным, т.е. удовлетворяющим необходимым средним показателям, разработанным для организаций общественного питания. 3. Блюда, представленные в меню «Шведского стола» готовятся из свежих продуктов в соответствии с санитарно–эпидемиологическими требованиями, утверждёнными действующим законодательством. При этом в меню «Шведского стола» не содержится специализированных блюд, поскольку такие блюда требуют индивидуального приготовления с учётом возрастных и физиологических особенностей заказчика. 4. Согласно действующему законодательству РФ, обязанность заботиться о здоровье ребёнка возложена на родителей. Родители, зная индивидуальные особенности питания своего ребёнка принимают решение о его питании. В случае если ребёнку требуется специализированное питание, родители обязаны самостоятельно обеспечить таковым питанием ребёнка, либо заблаговременно обратиться к администратору в обеденном зале для согласования приготовления индивидуального блюда. 5. Стоимость приготовления индивидуального блюда не включена в стоимость проживания в Отеле и оплачивается гостями отдельно. 6. В случае если ребёнку требуется специализированное питание, а родителями ребёнка было допущено употребление ребёнком блюд «Шведского стола», Отель не несёт ответственности за возможное расстройство пищеварения ребенка, произошедшее в следствие употребления ребёнком блюд «Шведского стола». <p>Для консультации по организации питания Вашего ребенка, с целью получения рекомендаций и уточнения рациона пищевых продуктов, предлагаем обратиться к врачу-педиатру медицинского центра, записаться на прием можно по телефону 00115.</p>
<p>7. Депозит</p>	<p>7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной карточкой.</p>
<p>8. Правила противопожарного режима и правила безопасного</p>	<p>8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а также электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.</p>

<p>поведения на объектах Отеля</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, рестораны, лобби бар, бассейн и т.д.) запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах. При определении уполномоченными сотрудниками отеля фактов курения в номерном фонде, администрация отеля оставляет за собой право произвести антитабачную обработку номера, за счет гостя в номере которого определены нарушения. Стоимость данной процедуры 5000 рублей.</p> <p>8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками Отеля, открывать на объектах люки и двери технологических шахт.</p> <p>8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах 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 Отеля.</p> <p>8.10. Все объекты 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 Отеля, в условиях пожара или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации размещены в каждом номере Отеля и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещённой в номере.</p>
<p>9.Права и обязанности проживающих гостей</p>	<p>9. 1. Право на внеочередное обслуживание в 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;

	<p>✓ 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> <p>9.2. Каждый Гость вправе:</p> <p>пользоваться всеми доступными услугами Отеля;</p> <ul style="list-style-type: none">- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, 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 службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг. <p>9.3. Каждый Гость обязан:</p> <ul style="list-style-type: none">- соблюдать настоящие Правила;- соблюдать общественный порядок на территории Отеля, тишину на этажах и в номере;- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяет Отель 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 других гостей Отеля- соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;- беречь имущество Отеля;- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допускать возникновения очагов возгорания и пожара;- нести ответственность за несовершеннолетних детей, за безопасность их передвижения по территории Отеля, включая балконы, помещения и общественные зоны, находящиеся выше или ниже уровня земли;- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные услуги Исполнителем, а также 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 службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу. <p>9.4. На территории Отеля 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;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников; - хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 100x100 см и больше должны храниться в камере хранения, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей); - переставлять и передвигать мебель в номере; - нарушать покой других гостей Отеля после 23:00; - 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право; - хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия; - вывешивать на балконах, на территории и т.д. национальные флаги, баннеры и т.д.; - использовать квадрокоптеры и другие малогабаритные летающие средства; - проводить несанкционированные собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирования с политической, религиозной, национальной или экстремистской направленностью; - употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в ресторанах и Wellness центре комплекса Breeze; - выносить из ресторанов посуду и столовые приборы; - умышленно загрязнять территорию Отеля. <p>9.5. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг.</p> <p>9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.</p> <p>9.7. Отель 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 Отеля.</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; - информироватьGuestов о предоставляемых основных и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты; - обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам; - обеспечивать конфиденциальность информации о гостях Отеля;

	<ul style="list-style-type: none">- своевременно реагировать на просьбыGuestей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля 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 гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в настоящих правилах. <p>10.2. В случае обнаружения Администрация Отеля вправе:</p> <ul style="list-style-type: none">- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Администрация Отеля 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 питания, приобретенных за территорией Отеля;- Администрация Отеля имеет право досрочно расторгнуть Договор оказания гостиничных услуг при неоднократном грубом нарушении настоящих Правил проживания и правил 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 проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами. <p>10.3. В целях обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности в отеле и предотвращения массового инфекционного заболевания, в том числе не установленной этиологии, Администрация Отеля вправе производить контроль температуры тела Гостя при заселении, а также при посещении общественных зон отеля: ресторана, Wellness центра и пр. с применением аппаратов для измерения температуры тела бесконтактным или контактным способом (электронные, инфракрасные термометры, переносные тепловизоры). При выявлении у Гостя первых признаков респираторной инфекции настоятельно рекомендуется незамедлительно обратиться за медицинской помощью в медицинский пункт Отеля и обеспечить режим самоизоляции в номере. Администрация Отеля обязуется предоставить все необходимые условия Гостю, в том числе предоставление питания в номер согласно пакетному тарифу. В случае нарушения условий, указанных в данном пункте, Администрация Отеля имеет право приостановить действие договора на оказание услуг немедленно согласно ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 года №52-ФЗ, МУ 3.4.2552-09. 3.4 «Санитарная охрана территории...»</p> <p>10.4 Термометрия всех прибывших Guestей проводится при заезде в Отель, а также не реже 1 раза в день в процессе проживания на территории Отеля</p>
--	---

11. Оплата гостиничных услуг	<p>11.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен, либо согласно иному распорядительному документу Отеля.</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 Visa, Mastercard, Maestro, МИР при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг Отеля.</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. Оплата дополнительных услуг	<p>13.1. Оплату всех дополнительных услуг Гости обязаны произвести сразу после оказания услуги, если иное не предусмотрено правилами предоставления этой услуги.</p>
14. Домашние животные	<p>14.1. Нахождение домашних животных в Отеле регламентируется «Инструкцией по проживанию с домашними животными» от 01.09.2023 г.</p>
15. Курение	<p>15.1. 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 выставления гостю счета за дополнительную уборку номера в размере 5000 рублей.</p>
16. Пользование сейфом	<p>16.1. Каждый номер Отеля оснащен сейфом, который используется Гостем для хранения особо ценных вещей (денег, драгоценностей и т.п.). За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение уполномоченным сотрудникам Отеля или не размещенных в сейф, Администрация Отеля ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации).</p>
17. Соблюдение тишины	<p>17.1. С 23:00 до 8:00 внутри здания и на территории Отеля сохраняется тишина. В это время в номерах Отеля запрещено шуметь, включать на большую громкость аудиосистемы, телевизоры, тем самым доставляя неудобства другим Гостям.</p>
18. Уборка в номере	<p>18.1. Уборка номера и смена постельного белья осуществляется до 18:00. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере</p>

	<p>необходимости. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью: «Не беспокоить», которая входит в оснащение номера. Администрация 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>
<p>19. Дополнительные услуги, включенные в стоимость</p>	<p>19.1. 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, наличие в номере телефона, доставка в номер корреспонденции, услуга «Будильник», вызов такси и скорой помощи, оказание первой медицинской помощи, предоставление в пользование гладильной доски и утюга; - Пользование бассейном и тренажерным залом Отеля в обозначенные часы работы; - Пользование инфраструктурой пляжа Отеля и лежаками (в летний период), анимация и детская комната. - Питание в соответствии с выбранным тарифным планом и типом браслета; алкогольные и безалкогольные напитки, предоставляемые в соответствии с условиями тарифа «Все включено». Напитки в соответствии с тарифом «Все включено» выдаются только на Гостя, предъявившего надетый на руку браслет по принципу «1 напиток в 1 руки». При этом Гость с браслетом «Все включено» не вправе угощать напитками третьих лиц, не проживающих по данному тарифу.
<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, 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>
<p>21. Проживание менее суток</p>	<p>21.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.</p>
<p>22. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд</p>	<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 браслет. Браслет, равно как и услуги, предоставляемые по браслету, может быть оставлен на руке у гостя только при условии продления проживания или оплаты услуги позднего выезда. Гости без браслетов могут пользоваться услугами пляжа и багажной комнаты Отеля в течении дня выезда Гостя по предъявлению багажной бирки.</p> <p>В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:</p>

	<p>- 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;</p> <p>- 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> <p>22.2. Оплаченный гостем тариф «Все включено» действует также до стандартного времени расчетного часа - 12:00 дня выезда, а предоставление продления проживания, питания, раннего заезда, позднего выезда и дополнительных услуг, входящих в тариф «Все включено» возможно только по предварительному согласованию с Отелем и при наличии свободных номеров.</p> <p>22.3. 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: с 00:00 до 03:00 - плата за полную стоимость базового тарифа Отеля, действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию; с 03:00 до 14:00 - 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 14:00 до 15:00 ранний заезд возможен только при наличии чистых свободных номеров.</p> <p>22.4. Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Отелем расходов.</p> <p>22.5. Отель не компенсирует финансовые потери вызванные: -несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из Отеля; -неиспользованием оплаченных услуг, включенных в стоимость проживания.</p>
<p>23. Незаезд по брони</p>	<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 незаезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.</p>
<p>24. Выезд</p>	<p>24.1. При выезде из Отеля Гость обязан сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета по запросу Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую Отелю.</p> <p>24.2. В случае заезда Гостя в Отель позже установленного срока, Отель оставляет за собой право произвести удержание понесенных им фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, Отель не</p>

	<p>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 с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя и на основании документа, удостоверяющего личность. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация Отеля оставляет за собой право 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 сотрудники службы внутреннего контроля могут проводить аудиозаписи бесед штатными средствами, уведомив об этом посетителя или гостя.</p>
27. Движение автотранспорта и парковка	<p>27.1. Гостям, приезжающим в Отель на личном транспорте, предоставляются парковочные места в специально отведенных частях территории Отеля. Парковка авто и мототранспорта на территории Отеля без разрешения администрации отеля запрещена. Для оформления пропуска гостевого автомобиля на территорию Отеля 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 объеме (в т.ч. резервные парковки). <p>27.2. Скорость движения личного транспорта по территории Отеля не должна превышать 5 км/ч. Движение на авто и мототранспорте по территории отеля, обозначенной знаком «Пешеходная зона», а также 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 Отеля транспортных средств гостей, используются только специально предназначенные для этого контрольно – пропускные пункты (№1 (въезд – выезд), № 5 (только выезд)). Не допускается парковать транспорт, перекрывая пожарные въезды на территорию отеля (КПП № 2.1, 2.2). Данные КПП расположены у основного корпуса Отеля и у корпуса Стамбул.</p> <p>27.4. 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>27.5. Дорожно-транспортное происшествие, произошедшее на территории Отеля 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 - +7 928 850-36-03, +7 938 469-67-49.</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 и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу Отеля.</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 Отеля, 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>28.4. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения. 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>28.5. При причинении Отелю материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.</p>
<p>29. Забытые вещи и чаевые</p>	<p>29.1. 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 вещамиGuests от 05.09.16г.</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 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 или супервайзеру хозяйственной службы.</p>
<p>30. Правила эксплуатации детской игровой площадки, спортивными</p>	<p>30.1. Несовершеннолетние лица должны находиться под присмотром родителей, сопровождающих взрослых и опекунов, которые несут ответственность за безопасное использование оборудования, расположенном на игровой площадке или полях.</p> <p>31.2. Запрещается:</p>

<p>тренажерами, футбольным и волейбольным полями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - находиться в алкогольном и наркотическом опьянении, приносить и распивать алкогольные и спиртосодержащие напитки, курить; - выгуливать домашних животных на игровой площадке или волейбольном и футбольном полях; - нарушать тишину с 23:00 до 08:00; -загрязнять территорию зеленых насаждений, использовать кустарники для туалета, разбрасывать и складировать мусор; - переносить и уносить со спортивной площадки, футбольного и волейбольного поля любой инвентарь; - наносить ущерб спортивному оборудованию и покрытиям, приводить в негодность спортивный инвентарь.
<p>31. Порядок урегулирования претензий</p>	<p>31.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения в уголке потребителя.</p> <p>31.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы.</p> <p>31.3. 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>31.4. 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>31.5. 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 рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования гостя считаются необоснованными. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.</p>

Согласование ответственных сотрудников:

Руководитель СПиР _____ Пучкова В.В.
 Руководитель СВК _____ Петрушенкин Д.А.
 Коммерческий директор _____ Забарьянская Т.Н.
 Начальник юридического отдела _____ Подбельская О.А.