

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в Курортном отеле «Кубань 4\*»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания", Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

Правила регулируют отношения между Исполнителем и Гостем при заказе, приобретении и (или) получении услуг на территории Отеля.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора публичной оферты, заключаемого между Заказчиком и Исполнителем в результате бронирования услуг в Отеле. Внесение оплаты за услуги, оформление заказа (бронирование) и (или) получение права на них иным способом является акцептом данной оферты и означает, что Гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах. И он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Гостя от ответственности за вызванные этим последствия.

Режим работы Службы приема и размещения — круглосуточный, за исключением периода проведения ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.

Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам, согласно действующему российскому законодательству, распространяется правовой иммунитет.

### **1. Термины и определения**

1.1. **Отель – Исполнитель** - юридическое лицо Акционерное общество «Санаторий «Кубань», оказывающее услуги по временному размещению (проживанию), оздоровлению и отдыху Гостей Курортного отеля «Кубань 4\*», расположенного по адресу: 353440, Краснодарский край, город Анапа, улица Пушкина, д. 30.

1.2. **Гость (потребитель), Заказчик, Покупатель** - лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в пользу потребителя.

1.3. **Посетители** — лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя находиться на территории, но не пользуясь услугами Отеля с 09:00 до 21:00 часов.

1.4. **Расчетный час заезда** — время, установленное Отелем для заезда Гостя, равное 14:00 часам, по московскому времени.

1.5. **Расчетный час выезда** — время, установленное Отелем для выезда Гостя, равное 12:00 часам, по московскому времени.

1.6. **Сутки** — промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Гостя.

1.7. **Услуга** — комплекс услуг, предоставляемых Отелем, в состав которого входят услуги размещения, услуги питания, отдыха, оздоровления и иные услуги в соответствии с выбранной категорией и стоимостью.

1.8. **Законные представители несовершеннолетнего** — родители, усыновители или попечитель несовершеннолетнего.

1.9. **Прейскурант** — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения.

1.10. **Специальные предложения** — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

1.11. **Дневное пребывание** — дневное посещение Отеля в период с 10:00 до 22:00, осуществляющееся на платной основе и включающее в себя пользование услугами: плавание в открытом бассейне, услуги SPA-центра (крытый бассейн для взрослых и отдельный крытый бассейн для детей; русская баня, турецкий хамам, финская сауна, релакс зона, фитобар), услуги питания (обеды и ужины по системе «Шведский стол», в том числе детское меню, а так же безалкогольные и алкогольные напитки российских производителей, а также промежуточное питание в ресторане отеля и в баре у бассейна).

1.12. **Нарушение правил проживания в Отеле** — нарушение Гостем настоящих Правил проживания (в т.ч. запретов и обязанностей, установленных настоящими Правилами), а также ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или при которой его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей, посетителей и третьих лиц, а также нарушает морально-этические нормы и нормы действующего законодательства РФ.

1.13. **Сайт** – официальный сайт Отеля [www.anapa-kuban.ru](http://www.anapa-kuban.ru)

## 2. Правила размещения

2.1. ОТЕЛЬ осуществляет регистрацию граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания.

2.1.1. Размещение в Отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.18 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г., а также разделом 2 настоящих Правил, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- 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, бланк уведомления о прибытии, миграционная карта с отметкой о пересечении границ, копия визы;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

2.1.2. РегистрацияGuests, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.1.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

2.1.4. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) в простой письменной форме.

2.1.5. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей или сопровождающих лиц осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них) в простой письменной форме.

2.1.6. Не предъявление при оформлении заселения в Отель оригиналов вышеуказанных документов (каждым гостем) является достаточным основанием для отказа таким гостям в заселении в Отель.

2.1.7. При заселении в Отель, Гость должен проставить собственноручную подпись в представленной работником Отеля карте регистрации Гостя (анкете Гостя). Подписание Гостем анкеты Гостя и заселение в Отель является подтверждением того, что Гость и сопровождающие его лица (включая несовершеннолетних детей) ознакомлены:

- с настоящим Правилами,
- с Правилами противопожарного режима в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479) и правилами противопожарной безопасности,
- с правилами посещения СПА-комплекса и плавательных бассейнов Отеля,
- с иными правилами, действующими на территории Отеля, размещенными на официальном сайте, а также в местах продажи услуг, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

Гость обязан соблюдать требования, установленные действующим законодательством в сфере электробезопасности и противопожарной безопасности, а также санитарные нормы и правила.

2.2. Плата за дополнительные услуги Отеля осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Отеля прейскуранту.

2.3. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в рублях посредством наличных и безналичных расчетов (в т.ч. с использованием банковских карт) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется:

- при заселении в Отель на стойке службы приема и размещения (наличными средствами, банковской картой);
- по предварительной оплате (наличными средствами на стойке службы приема и размещения, безналичная оплата на расчетный счет Отеля, онлайн оплата банковской картой или посредством системы быстрых платежей по ссылке, генерируемой отделом бронирования).

2.5. Плата за проживание в Отеле взимается посуточно в соответствии с расчетными часами заезда – выезда, установленными в Отеле. При проживании менее суток, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.6. Ранний заезд и поздний выезд:

2.6.1. Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в Отеле ранее расчетного часа (14:00 текущих суток по местному времени). При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 14:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Отеле свободных от брони номеров. При этом в период времени с 00:00 до 06:00 текущих суток по местному времени Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% стоимости проживания от действующего открытого тарифа на соответствующий номер и в период времени с 06:00 до 14:00 текущих суток по местному времени в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер.

2.6.2. Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Отеле позже расчетного часа (12:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени — в размере 50% от стоимости проживания действующего открытого тарифа на соответствующий номер;
- поздний выезд в период с 18:00 по 23:59 текущих суток по местному времени — в размере 100% от стоимости проживания действующего открытого тарифа на соответствующий номер.

2.6.3. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостей не менее, чем за 4 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Тариф на продление номера рассчитывается исходя из прейскуранта на реализацию номеров, актуального на момент обращения Гостя.

2.6.4. При досрочном отъезде Гостя Отель имеет право удержать плату за фактический простой номера.

2.7. Стоимость дополнительных мест для размещения детей и взрослых рассчитывается согласно тарифной политике отеля. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 11 (одиннадцати) лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере на дополнительных местах, если такое предусмотрено номером. Стоимость размещения Гостей старше 12 лет регламентируется прейскурантом на реализацию номеров, актуального на момент обращения Гостя. Любое нестандартное размещение в номере (включая размещение дополнительного места в номере) разрешается только при наличии такой возможности и исключительно по усмотрению Отеля.

2.8. При заселении в Отель Гость получает электронный браслет или ключ от номера, согласно количеству гостей, зарегистрированных, на весь период проживания, достигших возраста 12 лет.

Электронный браслет/ключ предоставляют Гостю право на пользование услугами Отеля, приобретенными при бронировании.

Электронный браслет/ключ является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания в Отеле.

Категорически запрещено передавать электронный браслет/ключ от номера третьим лицам, не проживающим в номере.

2.9. При заселении в номер Отеля, Гость обязан осмотреть и незамедлительно сообщить (письменно либо, воспользовавшись телефоном в номере) Исполнителю о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Исполнителя об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные во время его проживания или после выселения Гостя из номера и до заезда в номер следующего Гостя. Проверка номера, после выезда Гостя, проводится во время проведения выездной уборки, в срок, не позднее заезда в номер следующего Гостя.

2.10. При сдаче электронного браслета или ключа от номера, Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии. При выявлении повреждений номера составляется акт, в котором перечисляется поврежденное имущество и характер повреждений. При отсутствии Гостя во время проверки номера, Исполнитель составляет соответствующий акт без подписи Гостя и направляет его по адресу, указанному Гостем при заселении. Не обращением о проведении проверки номера в его присутствии, Гость подтверждает свое согласие с тем, что акт, подписанный работниками Отеля, является надлежащим доказательством наличия повреждений номера, произошедших в период проживания Гостя и по его вине.

2.11. Текущая уборка номеров в Отеле осуществляется в течение дня с 09:00 до 19:00 ч. По распоряжению Гостя уборка в номере может не осуществляться.

Комплектация номера халатами и набором полотенец осуществляется согласно категорийности номера. Детям до 11 лет (включительно) халаты не предоставляются. Текущая уборка, смена полотенец и халатов осуществляется на 3 сутки проживания Гостя или по просьбе Гостя. Оставление Гостем полотенца и/или халата на полу расценивается персоналом Отеля, как требование Гостя по замене соответствующего полотенца и/или халата при текущей уборке.

2.12. Запрещено находиться в ресторанах, кафе, лобби-баре и общественных зонах Отеля в купальных костюмах, халатах, гостевых гостиничных тапочках, в иной одноразовой обуви. Гостевые гостиничные тапочки являются предметом личной гигиены и предназначены исключительно для использования в номере. Нахождение в купальных костюмах, халатах возможно только в зоне бассейнов и СПА

2.13. Запрещено хранить и оставлять без присмотра вещи в общественных зонах. Все связанные с этим риски утраты и повреждения имущества в этом случае Гости несут самостоятельно.

2.14. В соответствии с Федеральным законом № 298-ФЗ от 15.11.2010 г. в целях обеспечения безопасности гостей и персонала отеля всем лицам, входящим в отель, следует предъявить личные вещи к осмотру. Отель является объектом, в отношении которого установлены обязательные для выполнения требования к антитеррористической защищенности. «Осмотр личных вещей» предполагает внешний визуальный осмотр вещей, не касаясь самих вещей. При нежелании лица показывать содержимое чемоданов и сумок сотрудники охраны, вправе не допускать его на объект и предложить альтернативно вызвать сотрудника полиции для проведения, досмотра лица и его вещей. В таком случае «Досмотр личных вещей» осуществляется уполномоченными лицами (ст.27.2, 27.3 КоАП РФ) в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

Запрещено проносить в Отель опасные предметы и вещества:

взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные, пиротехнические средства;

сжатые и сжиженные газы;

легковоспламеняющиеся жидкости, воспламеняющиеся твердые вещества;

токсичные вещества;

наркотические и психотропные вещества;

радиоактивные материалы;

едкие и коррозирующие вещества, сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и т.п.; другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

ядовитые и отравляющие вещества;

оружие огнестрельное, газовое, пневматическое оружие; электрошоковые устройства; кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.;

вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;

другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения наGuestы и работников Отеля, а также создающие угрозу.

При наличии указанных предметов и веществ, Гость обязан уведомить об этом работников Отеля.

2.15. ОТЕЛЬ обеспечивает гостям следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- смена постельного белья (на третьи сутки проживания);
- смена использованных полотенец (на третьи сутки проживания или по требованию Гостя);
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- пользование детской комнатой, в период её работы;
- пользование открытым бассейном, согласно графику работы;
- пользование пляжем;
- хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби Отеля в день заезда/выезда;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и точках питания Отеля;
- аренда детской кроватки (для детей от 0 до 3 лет по предварительному заказу).

2.16. ОТЕЛЬ оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с утвержденным прейскурантом. Полная информация об услугах Отеля находится на информационном стенде на стойке приема и размещения, а также на официальном сайте Отеля.

2.17. Гость может сдать свои вещи в стирку. Для получения услуги необходимо самостоятельно заполнить бланк заказа на стирку, поместить вещи и заполненный бланк в специальный пакет и сообщить на стойку приема и размещения о желании сдать вещи в прачечную либо передать вещи и заполненный бланк горничной. В случае отсутствия на изделиях/вещах бирки/ярлыка его производителя, на котором указан состав и рекомендации по уходу и обработке данного изделия/вещи, Исполнитель не несет ответственности за качество стрики, а также вправе отказать в принятии изделий/вещей на обработку. Услуга стирки осуществляется за дополнительную плату согласно прейскуранту.

2.18. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные, монтажные (демонтажные) пуско-наладочные и иные работы такого рода на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

### **3. Обязанности отеля**

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям Отеля услуги.

3.2. Обеспечивать полное соответствие санитарным и другим нормам качества и безопасности предоставляемых услуг.

3.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев обязанности Отеля по раскрытию такой информации.

3.4. Своевременно реагировать на требования Гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.

3.5. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы администрация Отеля должна предложить Гостю альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории). При невозможности последнего, Отель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и компенсировать Гостю фактически понесенные им расходы, с учетом объема оказанных услуг на момент возникновения проблемы.

3.6. Территория Отеля, все входы в нее, внутренние лестницы, общественные зоны, холлы контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется и хранится на цифровых носителях. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, сохранности их имущества и имущества Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

3.7. Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

3.8. В целях улучшения качества обслуживания, Отель вправе производить запись телефонных разговоров.

3.9. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля, и/или других лиц, а также в случае нарушения общественного порядка и препятствованию нормального, полноценного отдыха других гостей, в том числе и при поступлении нескольких жалоб от гостей, персонала и/или третьих лиц.

### **4. Обязанности гостя**

4.1. Соблюдать в период нахождения в Отеле морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать запрет нахождения в общественных местах Отеля в купальных костюмах, халатах, нижнем белье и т.п. Уважать право иных лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.

4.2. Использовать оснащение и инвентарь номера согласно их функциональному назначению. Соблюдать правила пользования номером:

закрывать при работающем кондиционере окна и балконные двери;

закрывать балконные двери при отсутствии Гостя в номере;

соблюдать запрет использования тройников, удлинителей, мощных электроприборов, в том числе нагревательных, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля;

соблюдать запрет использования утюгов и парогенераторов вблизи датчиков автоматической пожарной сигнализации;

соблюдать чистоту, не пачкать гостиничную мебель, ковровые покрытия, текстиль, технику;

соблюдать осторожность на мокром полу.

4.3. В случае повреждения/утери имущества Отеля, оплатить порчу/утерю имущества согласно действующему прейскуранту, а также составленному и подписанному в присутствии Гостя Акту о порче (утере) имущества Отеля.

4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах и территории Отеля, а именно, запрещается:

приносить на территорию Отеля и в здание Отеля, а также хранить, поджигать, приводить в действие: пиротехнические изделия (петарды, ракеты, бенгальские огни, хлопушки и т.п.);

взрывчатые вещества и взрывные устройства;

бытовые свечи, сухой спирт; легковоспламеняющиеся и горючие жидкости и материалы (бензин, керосин, растворители, краски, макулатуру и т.п.);

загромождать какими-либо предметами: подходы к средствам пожаротушения, электрощитам, ручным пожарным извещателям, пожарным лестницам; лестничные марши, коридоры, холлы; основные и запасные пути эвакуации;

использовать не по назначению первичные средства пожаротушения, имеющиеся в Отеле;

повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, ручные пожарные извещатели, похищать противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарный инвентарь, пожарные извещатели и т.п.);

проводить какие-либо работы с применением открытого огня;

разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах.

4.5. В соответствии с требованиями ФЗ от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить в номерах и общественных зонах Отеля (за исключением специально отведенных для этого мест, обозначенных соответствующими табличками) запрещено. Запрещено потребление испарительных смесей и иных средств, используемых в устройствах, имитирующих курение табака. При установлении факта курения вне специально выделенных мест, Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством ответственности.

4.6. В период от 22:00 до 08:00 часов соблюдать режим тишины.

4.7. Не оставлять в течение всего периода проживания в номере незарегистрированных лиц в свое отсутствие, а также передавать незарегистрированным лицам ключ от номера.

4.8. Согласовывать с администрацией Отеля допуск и нахождение посторонних незарегистрированных лиц в номере с 09:00 до 21:00 часов. Для этого Посетителю необходимо предоставить Сотруднику службы приема и размещения документ, удостоверяющий личность. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 21:00, данное лицо должно быть оформлено на дополнительное место в номер Гостя. За такое подселение взимается оплата за проживание, согласно утвержденному прейскуранту.

4.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать ущерб согласно утвержденному прейскуранту, а также нести ответственность за иные нарушения.

4.10. Не хранить в номере Отеля громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

4.11. Не переставлять и не передвигать мебель на территории и в номере Отеля без согласования с администрацией Отеля.

4.12. Заблаговременно не позднее четырех часов до расчетного часа выезда сообщать Службе приема и размещения о своем желании освободить номер позднее расчетного часа выезда. В случае высокой загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа выезда.

4.13. Проинформировать службу приема и размещения до расчетного часа о своем досрочном выезде.

4.14. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги.

4.15. При выезде подойти на стойку службы приема и размещения для передачи ключей и погашения возможной задолженности.

4.16. Обеспечить пребывание несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, на территории Отеля только под присмотром законных представителей или сопровождающих их лиц. Ответственность за их жизнь и здоровье во время проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории (в том числе на детских и спортивных площадках), несут их законные представители или сопровождающие их лица.

4.17. Соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе правила безопасности (в т.ч. пожарной), соблюдать санитарные нормы и правила, включая рекомендации Роспотребнадзора, действующие на момент проживания, и не совершать действий, которые могут повлечь за собой причинение вреда жизни и здоровью как себе, так и иным Гостям Отеля.

4.18. Соблюдать запрет на размещение личного транспортного средства на заездах и выездах, внутренних проездах и у главного входа Отеля. При использовании Гостем транспортного средства на территории Отеля Гость обязуется беспрекословно исполнять требования сотрудников Службы безопасности Отеля в части размещения автомобиля. Размещение транспортного средства Гостя возможно только в специально обозначенных местах в соответствии с разметкой либо в иных местах по предварительному согласованию с представителем Отеля.

4.19. Соблюдать запрет на хранение в номере спортивного инвентаря (в т.ч. велосипедов, самокатов, и т.п.), а также на пользование спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).

4.20. Гость гарантирует неукоснительное соблюдение мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории РФ в связи с распространением любого вида инфекций, соблюдение ограничительных мер на период действия режима повышенной готовности на территории Краснодарского края в течение всего периода пребывания в Отеле.

4.21. Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

4.22. Размещение в Отеле с животными запрещено. При установлении факта размещения в Отеле с животными, Исполнитель вправе удержать с Гостя штраф в установленном Исполнителем размере за каждый день нарушения Правил и потребовать возмещения любых связанных с этим убытков (дополнительная уборка, дезинфекция, ремонт, замена испорченного/поврежденного имущества и т.п.), а также отказать в предоставлении услуг.

4.23. Соблюдать следующие запреты:

на проведение увеселительных мероприятий, нарушающих покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;

переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;

на осуществление видео- и/или фотосъемки без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях);

на устройство зон для пикников на всей территории Отеля;

производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;

на вынос еды и напитков за пределы ресторана шведской линии.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. Отель не несет ответственность за сохранность документов, денежных средств, иных валютных ценностей и других ценных вещей, не находящихся на хранении в индивидуальном

сейфе. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, срок хранения забытых вещей составляет 60 календарных дней с даты выезда Гостя.

5.2. Отель должен устранить недостатки оказанной услуги не позднее 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.

5.3. Отель, в соответствии с законодательством РФ, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг.

5.4. В Отеле запрещается умышленно загрязнять территорию Отеля, а также выбрасывать из окон различные предметы.

5.5. На территории Отеля запрещено приручать и кормить животных.

5.6. При нарушении Гостем настоящих Правил проживания в Отеле, Отель вправе выселить гостя из Отеля, при этом Отель возвращает Гостю разницу между уплаченной им суммой за забронированные гостиничные услуги и посуточной стоимостью фактически полученных гостиничных услуг. Из указанной разницы Отель вправе удержать фактически понесенные Отелем расходы (в том числе, но не ограничиваясь: расходы на уборку, химчистку, простой номера, возмещение ущерба и т.д.).

5.7. При нарушении запрета о курении табака, иным образом использовании табачных изделий, электронных сигарет или кальянов, иных приспособлений, имитирующих курение или похожие на него действия, во всех помещениях Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля, включая детскую и спортивную площадки, территорию у бассейна (за исключением мест, специально оборудованных для курения), разбрасывании окурков, спичек, в том числе выбросе их в корзины для мусора, администрация Отеля вправе вызвать сотрудников полиции, а также составить Акт о порче имущества Отеля в связи с установлением факта курения в номере, на основании которого Гость обязуется возместить Отелю вынужденный простой номера (по тарифу, действующему на момент составления Акта) и услуги по генеральной уборке номера после курения, согласно утвержденному Прейскуранту. Прейскурант находится в каждом номере Отеля.

5.8. При установлении факта курения вне специально выделенных мест, Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством ответственности. Отель также вправе удержать с Гостя стоимость химчистки номера (иного помещения Отеля, где допущено нарушение со стороны Гостя) в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей за нарушение Правил.

5.9. При отсутствии Гостя в номере более суток (или по истечении 12 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, обнаруженных в таком номере, администрация Отеля берет на ответственное хранение не более чем на 3 месяца, после чего составляется Акт об уничтожении имущества.

5.10. Отель предоставляет места для парковки (за дополнительную плату согласно прейскуранту) без обязательств по обеспечению сохранности (целостности) транспортных средств, из чего следует, что Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за сохранность и целостность транспортных средств или иного имущества, размещенного на территории парковки, в том числе оставленного в транспортных средствах. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

5.11. Хранение, использование велосипедов, самокатов, сигвеев, гироскутеров и других аналогичных транспортных средств в номерном фонде, на гостевых этажах, в холлах, ресторане, а также в других, не предусмотренных для этого помещениях внутри Отеля, категорически запрещено.

Гость вправе разместить указанные транспортные средства возле Отеля в месте, оборудованном специальными конструкциями для крепления, при наличии свободных мест.

Место, оборудованное специальными конструкциями для крепления, является неохраняемым. Отель не несет ответственности за сохранность транспортных средств. Гость обязан самостоятельно позаботиться о сохранности транспортного средства, установив на него велосипедный замок или иное средство защиты, используемое для данных целей. Количество конструкций для крепления ограничено (менее количества гостиничных номеров). При отсутствии свободных мест Гость обязан урегулировать вопрос о месте оставления указанных видов транспортных средств своими силами и за свой счет.

5.12. Гость может воспользоваться прокатом велосипедов, самокатов и детских колясок, детских велосипедов, колясок на условиях и в порядке, установленных Отелем. По усмотрению Отеля пользование данным имуществом (отдельными видами данного имущества) возможно на возмездной основе в соответствии с тарифами Отеля. В случае повреждения/порчи арендованного имущества Отеля, Гость обязуется осуществить ремонт за свой счет или внести денежные средства соразмерные стоимости ремонта, согласно прейскуранта или по согласованию с Отелем.

5.13. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с неинформированием сотрудников Отеля о проблемах со здоровьем.

5.14. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

5.15. Доступ на территорию бассейна в нерабочие часы строго запрещен. Исполнитель не несет ответственности за Гостей и посетителей, купающихся в крытом или открытом бассейнах вне времени работы бассейном, нарушающих установленные правила поведения при пользовании бассейнами, а также находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, и(или) при наличии противопоказаний по состоянию здоровья.

5.16. В случае причинения ущерба Отелю, Гость обязан в срок не позднее двух дней с момента предъявления Исполнителем требования уплатить размер причиненного ущерба, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замены мебели, техники и т.д.

## **6. Урегулирование споров**

6.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае получения Отелем со стороны Гостя обоснованных претензий к качеству оказываемой услуги при проживании, Гостю может быть предложено переехать в другой номер (но не более 2-х раз) или вернуть денежные средства только за неиспользованные сутки и не оказанные услуги. Если Гость не предъявил письменной претензии к качеству услуги за время проживания, услуга считается оказанной в полном объеме и надлежащего качества.

6.2. Администрация Отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

6.3. Администрация Отеля оставляет за собой право не заключать или расторгнуть договор об оказании гостиничных услуг при заселении Гостя в следующих случаях:

отсутствия у Гостя при заселении документов, удостоверяющих личность, к которым также относятся недействительные или просроченные документы;

отказа Гостя от оплаты стоимости номера в установленном порядке и в необходимой сумме;

нахождения Гостя в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также при его неадекватном поведении;

отказа Гостя соблюдать правила проживания в Отеле;

невозможности оказания Отелем услуг по организационным причинам;

предоставление Гостем подложных, поддельных, фальшивых документов;

иных случаях в рамках действующего законодательства и настоящих Правил.

6.4. По решению Исполнителя, условия отдельных пунктов Правил могут быть изменены, дополнены, либо приостановлены в связи установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к Правилам и доводятся до Гостей путем размещения на Сайте, а также на стойке приема и размещения

6.5. Все спорные вопросы между Гостем и Исполнителем решаются путем переговоров, а в случае отсутствия взаимного согласия – в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.