

Общество с ограниченной ответственностью
«ЮГ МАРКЕТ»

354207, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Гайдара, дом 5/4, помещение 2
ИНН/КПП 2366002370/236601001 ОГРН 1182375015536

Банковские реквизиты: р/с: 40702810230060004719 в Юго-Западном банке ПАО Сбербанк,
БИК: 046015602 к/с: 30101810600000000602, E-mail: info@astrahotels.ru, тел.: +7 965 475 06-65



Утверждаю

Генеральный директор
ООО «ЮГ МАРКЕТ»

/Карташова Е.А.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее — «Правила») в гостинице «Cosmos Smart Sochi Tivoli Hotel 3*», расположенной по адресу: 354213, Краснодарский край, г.Сочи, Лазаревский р-н, п. Нижняя Беранда, ул. Главная 17/30 (далее — «Гостиница») разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей».

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

- Исполнитель — гостиница «Cosmos Smart Sochi Tivoli Hotel 3*» (Общество с ограниченной ответственностью «ЮГ МАРКЕТ»», ИНН 2366002370, ОГРН 1182375015536), далее по тексту – «Гостиница» или «Исполнитель», предоставляющая Потребителю гостиничные услуги.

- Потребитель, Гость, Клиент – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее и(или) использующее услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

- Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее — «Договор») в пользу потребителя.

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

- Бронирование — процесс заказа Потребителем основных и (или) дополнительных услуг

гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки, и на условиях, определенных заявкой Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны гостиницы.

- **Гарантированное бронирование** — бронирование с предварительной оплатой услуг. При гарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

- **Негарантированное бронирование** — бронирование без предварительной оплаты услуг. При негарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до 18:00 часов по местному времени дня запланированного заезда. При негарантированном бронировании гостиница вправе отменить бронирование в одностороннем порядке.

- **Индивидуальное бронирование** – бронирование менее 10 номеров одновременно.

- **Групповое бронирование** — одновременное бронирование от 10 номеров на один этот же период проживания.

- **Расчётный час** – время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

- **Время заезда** – официальное время заселения Потребителя в гостиницу 15:00 по местному времени.

- **При проживании менее суток (24 часа)** плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

- **Ранний заезд** — заезд Потребителя в гостиницу с 0:00 до 15:00 дня заезда в гостиницу по местному времени.

- **Время выезда (расчетный час)** - официальное время выселения Потребителя из гостиницы – 12:00 по местному времени.

- **Поздний выезд** – выезд Потребителя из гостиницы после расчетного часа.

- **Взрослый** – гость, возраст которого составляет 12 лет и старше.

- **Ребенок** – гость, возраст которого составляет до 11 лет включительно.

- **Регистрационная карта Гостя** — Документ, подтверждающий (при наличии подписей потребителя и представителя исполнителя) заключение между потребителем и исполнителем Договора на оказание Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.5. При указании времени в настоящих Правилах используется местное время (г. Сочи).

1.6. Настоящие Правила, а также правила посещения бассейна и правила пожарной безопасности – размещены для сведения Потребителей на стойке приема и размещения.

1.7. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала гостиницы и для Потребителей.

II. Порядок проживания

2.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании оригинала документа, удостоверяющего личность.

2.1.1. Гость, являющийся гражданином РФ, предоставляет следующие документы, удостоверяющие его личность (п.18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»):

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

2.1.2. Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

2.1.2.1. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты. Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.1.2.2. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного

иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом (ст.ст.5, 5.1. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.1.2.3. Лицо без гражданства предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.2. Иностранным гражданам номер или место в гостинице предоставляется при предъявлении паспорта иностранного гражданина, миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде в РФ или с отметкой территориального органа в сфере миграции о выдаче указанной карты, а также при наличии документа, подтверждающего право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство).

2.3. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

2.4. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

2.6. Лица, не достигшие возраста 18 лет, проживают в гостинице в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих). К лицам, заменяющим родителей, относятся законные

представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.7. При оформлении проживания сотрудники службы приема и размещения осуществляют регистрацию Потребителя и выдают ему карту Потребителя и электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на оговоренный период проживания.

2.8. Временем заезда в гостиницу считается 15:00 часов на дату заезда. К установленному времени заезда гостиница обязана предоставить Потребителю подготовленный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией гостиницы.

2.9. В случае раннего заезда Потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда, либо гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Потребителем раннего заезда при наличии свободных номеров.

2.10. В гостинице установлен следующий расчетный час: 12:00

2.11. Количество Потребителей в номере не должно превышать установленной отелем вместимости.

2.12. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер с уведомлением службы приема и размещения. При отсутствии информации о продлении периода проживания Потребителя в момент наступления расчетного часа карта Потребителя блокируется, и новая выдается только после согласования условий продления проживания с Потребителем. При этом администрация гостиницы вправе предложить Потребителю другой номер.

2.13. Услуга «дополнительная кровать» предоставляется в следующих категориях:

- Deluxe;
- Deluxe с балконом;
- Family с террасой.

Данная услуга платная, стоимость услуги описана в действующем прейскуранте.

2.14. В гостинице совместно с гостем могут проживать домашние животные:

- собаки-поводыри / проводники. В случае проживания гостя с собакой-поводырем / проводником необходимо уведомления о статусе собаки;
- собаки и кошки: весом до 10 кг, в холке не более 30 см.

Домашние животные, не носящие статус собаки-поводыря, не допускаются в какие-либо общественные места, за исключением номера.

Размещение с домашними животными, в том числе с собаками-поводырями, разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта и справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках.

В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного.

При размещении домашнего животного вносится возвратный страховой депозит в размере

5 000 рублей. Размер стоимости за размещение домашнего животного регламентируется текущим прейскурантом.

На территории гостиницы собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке либо в переноске. Допускается нахождение декоративных пород (карликовых) на поводке или на руках.

Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В случае отсутствия таблички, указанные услуги и работы осуществляться не будут.

Не допускается оставлять домашнее животное в номере без присмотра.

Не допускается мытье животного в душевой кабине или ванной номера, используя по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности.

Не допускается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти животных в номере.

Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования. Выгул домашних животных возможен только на общественных территориях за пределами гостиницы.

Гостиница оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с животным в случае:

- нарушения правил проживания;
- агрессивного, неадекватного, шумного поведения питомца.

Персонал гостиницы не осуществляет кормление домашнего животного, не убирает клетку / переноску и не выполняет какие-либо действия, связанные с перемещением животного.

2.15. Парковка автомобиля осуществляется на специально отведенной площадке вдоль прилегающей территории гостиницы, без взимания платы.

Парковка не является охраняемой и находится под видеонаблюдением.

III. Условия бронирования

3.1. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы: физическими лицами в письменной или в устной форме, юридическими лицами только в письменной форме.

3.2. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении Потребителю номера брони.

3.3. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

3.4. При бронировании Гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, Потребитель с помощью электронной связи пересылает Исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Потребителя (Потребителей);

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

3.5. При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше состав данных сообщается Потребителем сотруднику Исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

3.6. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается предоплата согласно условиям выбранного тарифа.

3.7. При негарантированном бронировании в случае, если иное не указано в тексте подтверждения бронирования, отмена бронирования гостиничного номера без каких-либо доплат может быть осуществлена до 18:00 часов по местному времени в день предполагаемого заезда. Если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 часов.

3.8. Если Потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата в размере суточного тарифа не возвращается и удерживается с Потребителя в связи с суточным простоем номера.

3.9. В случае опоздания Потребителя при гарантированном бронировании с него взимается плата за фактический простой номера в размере суточного тарифа, бронирование сохраняется. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, с Потребителя удерживается оплата в размере суточного тарифа в связи с суточным простоем номера.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты

4.1. Гостиничные услуги предоставляются гостиницей на основании договора — регистрационной карты, заключаемого в письменной форме. Договор — регистрационная карта, заключаемый с Потребителем — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

4.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами.

4.3. Договор считается заключенным в случае проведения платежа за бронирование.

4.4. При оплате Потребителем услуг гостиницы банковской картой в день заезда с согласия Потребителя списывается оплата за весь период проживания в размере стоимости проживания за весь период и стоимости дополнительных услуг, выбранных Потребителем.

4.5. При выезде из гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги (прачечная, обслуживание в номерах) и сдает ключ от номера сотрудникам службы приема и размещения.

4.6. Если Потребитель отказался от размещения после заселения, при этом использовав гостиничный номер (пользование ванной и туалетной комнатами, пользование кроватью, пользование предоставленными махровыми принадлежностями, косметикой и аксессуарами) с

Потребителя взимается плата в размере 100% стоимости проживания в сутки.

4.7. Дети до 5 лет включительно, при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в гостинице без оплаты без предоставления дополнительной кровати.

4.8. При превышении количества Потребителей количества кроватей (за исключением случая, описанного в пункте 4.7. настоящих Правил) в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом руководителя гостиницы. Нельзя превышать максимальную вместимость номера.

Виды размещения возможны следующие:

Стандарт одноместный с балконом:

1 взрослый, 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати

Стандарт:

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати + 1 ребенок в возрасте от 6 до 11 лет включительно; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати.

Стандарт с балконом :

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати + 1 ребенок в возрасте от 6 до 11 лет включительно; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати.

Стандарт улучшенный с балконом:

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати + 1 ребенок в возрасте от 6 до 11 лет включительно; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати

Стандарт с террасой :

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати + 1 ребенок в возрасте от 6 до 11 лет включительно; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати

Deluxe:

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 2 ребенка; 1 взрослый + 3 ребенка; 1 взрослый + 3 ребенка + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых + 2 ребенка в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 3 взрослых; 3 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно; 3 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет

включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 4 взрослых; 4 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати.

Deluxe с балконом :

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 2 ребенка; 1 взрослый + 3 ребенка; 1 взрослый + 3 ребенка + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых + 2 ребенка в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 3 взрослых; 3 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно; 3 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 4 взрослых; 4 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати.

Family с террасой :

1 взрослый; 1 взрослый + 1 ребенок; 1 взрослый + 2 ребенка; 1 взрослый + 3 ребенка; 1 взрослый + 3 ребенка + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 2 взрослых + 2 ребенка в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 3 взрослых; 3 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно; 3 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 6-11 лет включительно + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати; 4 взрослых; 4 взрослых + 1 ребенок в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительной кровати.

4.9. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом 15.00 текущих суток.

4.10. Плата за проживание взимается в размере 100% стоимости независимо от времени заезда.

4.11. При раннем заезде после 07:00 часов дня заезда взимается дополнительная плата в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости открытого тарифа без питания. При этом питание предоставляется за дополнительную плату в размере действующей стоимости питания.

4.12. При раннем заезде с 00:00 часов плата за проживание взимается с Потребителя в размере 100% (сто процентов) стоимости от открытого тарифа без питания. При этом питание предоставляется за дополнительную плату в размере действующей стоимости питания.

4.13. Поздний выезд возможен по согласованию с Гостиницей и при наличии свободных номеров. Продление срока пребывания в одном номере возможно только в отсутствие на него подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц. При позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде с 12:00 до 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости открытого тарифа без питания;

- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде после 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере полной стоимости за сутки проживания от открытого тарифа без питания.

4.15. При желании продлить срок пребывания в номере Потребителю необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы желательно не позднее, чем за сутки до указанного в Регистрационной карте даты выезда. Сотрудники службы приема и размещения при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевают срок проживания, при условии внесения Потребителем 100% платы за продление проживания.

4.16. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 8:00 часов до 22:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность. После 22:00 часов посетитель считается лицом, проживающим в номере, и взимается дополнительная плата в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

4.17. Во время проживания Потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 50% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

4.18. Переселение Потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.19. Детям до 5 лет включительно питание (завтрак / завтрак и ужин / завтрак, обед, ужин) предоставляется бесплатно в случае, если выбранный Потребителем тариф включает питание.

Детям с 6 до 11 лет включительно питание (завтрак / завтрак и ужин / завтрак, обед, ужин) предоставляется со скидкой 50% в случае, если выбранный Потребителем тариф включает питание.

Детям от 12 лет включительно питание (завтрак / завтрак и ужин / завтрак, обед, ужин) предоставляется при полной оплате стоимости питания.

V. Стоимость услуг и порядок расчетов

5.1. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях. Сутки проживания в Гостинице исчисляются согласно установленным в Гостинице расчетным часам заезда выезда. При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает

Потребителю кассовый чек и информационный счет.

5.2. Стоимость суток проживания в Гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прејскурантом, утверждаемым Исполнителем.

5.3. В тариф суточного проживания, в который включено питание (завтрак / завтрак и ужин / завтрак, обед, ужин) при его неиспользовании Потребителем, возврату не подлежит.

5.4. Неизменность стоимости услуг гарантируется Потребителю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг Гостиницы в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между Исполнителем и Потребителем) путем точного указания стоимости услуг гостиницы.

5.5. Дополнительное размещение Потребителей в номере возможно на основании документа, удостоверяющего личность Потребителя.

5.6. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

5.7. Оказание услуг по проживанию в Гостинице осуществляется на условиях предоплаты согласно выбранному тарифу проживания Потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором. В случае продления забронированного срока возможна посуточная оплата проживания.

5.8. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

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

5.9. На территории Гостиницы оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Службы приема и размещения, в точках общественного питания, СПА - центре.

5.10. К оплате в Гостинице принимаются банковские карты платежных систем, законно действующих на территории Российской Федерации и настроенных в точках продаж.

5.11. Оплата услуг Исполнителя по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу при его личном присутствии при оплате;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу без личного его присутствия при оплате путем предоставления ссылки на оплату услуг Гостиницы через интернет эквайринг.

5.12. Дополнительные платные услуги Гостиницы оплачиваются Потребителем согласно действующему прејскуранту Исполнителя.

5.13. В случае, если Потребитель сократил свое пребывание в Гостинице, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

5.14. При оплате Потребителем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания.

5.15. Возврат денежных средств, ранее оплаченных за услуги Исполнителя, производится в безналичном порядке на банковский счет Потребителя.

5.16. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по

банковской карте Исполнителю, Потребитель заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность и оригиналом чека у администратора по приему и размещению Гостей.

5.17. Прием заявления на возврат денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте Исполнителю при наличии у Потребителя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Потребителя.

5.18. Срок зачисления возвращенных денежных средств регламентируется банком-эмитентом, выпустившим банковскую карту.

5.19. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 05.12.22) «О защите прав потребителей» при наличии на заявлении Потребителя визы Операционного директора.

5.20. Для возврата денежных средств, оплаченных Потребителем с использованием интернет- эквайринга, банковским переводом на расчетный счет, Потребитель должен обратиться к администратору службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Потребитель должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 дней на указанные Потребителем реквизиты.

5.21. Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

5.22. Расчет с юридическими лицами:

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами наличными (в том числе возвраты) — в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 09 декабря 2019 г. №5348-У «О правилах наличных расчетов»).

В случае необходимости получения счет-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчет или банковской картой перед заселением необходимо предоставить оригинал доверенности от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения акта выполненных работ, счет-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счет-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счет-фактуры и акт выполненных работ. Счет-фактура и акт выполненных работ изготавливается в течении 5 рабочих дней.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счета-фактуры.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ.

VI. Права и обязанности Потребителя

6.1. Потребитель обязан:

- своевременно оплачивать услуги гостиницы;
- по истечении оплаченного срока размещения в Гостинице - освободить номер;
- соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 часов до 07:00 часов следующего дня;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже/утере электронного карты-ключа от номера, для его своевременной блокировки;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании прейскуранта, утвержденного приказом генерального менеджера гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- ознакомиться и соблюдать правила пользования открытым бассейном;
- соблюдать настоящие правила, а также требования иных документов, доведенных до сведения Потребителя.
- ознакомиться с планом эвакуации, размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- во время проведения практических тренировок по эвакуации принимать участие в учебной эвакуации из здания;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое Гость немедленно обязуется, сообщить сотрудникам отдела приема и размещения Гостиницы и действовать согласно их указаниям;
- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 22:00 часов.
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего

по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;

- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;

- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права другихGuestов на отдых;

6.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;

- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;

- пользоваться любыми электроприборами, которые не предусмотрены в гостиничном номере;

- переставлять крупногабаритную мебель в номере, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;

- курить на всей территории гостиницы (в частности – в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе все разновидности электронные сигарет и кальяны;

- нарушать покой других Потребителей, создавая шум;

- находиться в общественных зонах Гостиницы в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- находиться в публичных помещениях Гостиницы обнаженным, в нижнем белье, с обнаженным торсом;

- справлять нужду в местах, не предусмотренных для этого и в местах общественного пользования;

- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в точках питания и публичных помещениях Гостиницы;

- выносить из Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией исполнителя;

- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах. Отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (датчики-дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара;

- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом «Об оружии» от 13.12.1996 № 150-ФЗ);

- хранить и использовать любые пиротехнические изделия;

- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку для использования в коммерческих

целях без разрешения исполнителя в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Гостиницы, конференц-залах, залах ресторана;

- держать в номере домашних животных без предварительного согласования с администрацией гостиницы. Размещение в номере домашних животных допускается по согласованию, при оплате специального тарифа, утвержденного приказом руководства гостиницы;

- оставлять в номере домашних животных без присмотра;

- находиться в ресторане гостиницы с домашними животными;

- не допускается мытье домашнего животного в душевой кабине или ванной номера, используя по отношению к домашнему животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности;

- не допускается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти домашних животных в номере;

- не допускается выгул домашних животных без намордника или поводка;

- не допускается выгул домашних животных на территории гостиницы;

- не допускается кормить животных, не зарегистрированных с проживающими потребителями, на всей территории гостиницы;

- самостоятельно перемещать мебель, растения и предметы интерьера, находящиеся в общественных зонах Гостиницы;

- предъявлять необоснованные требования к комплектации номеров гостиницы;

- парковаться в неположенных местах.

6.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

6.4. При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Гостинице прейскурантом.

6.5. В случае загрязнения номера либо общественной зоны Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Потребитель дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны согласно установленному прейскуранту.

6.6. Номера и общественные зоны Гостиницы согласно федеральному закону РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» N 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года объявляются строго некурящими.

При обнаружении факта курения в номерах и общественных зонах Гостиницы, Потребитель дополнительно оплачивает расходы Гостиницы на устранение последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма.

Потребитель уведомлен, что в Гостинице установлена следующая стоимость работ, связанных с устранением последствий курения табака и вредного воздействия окружающего

табачного дыма:

- антитабачная обработка номера – 7 000 рублей.

6.7. В соответствии с пп.2. ст. 925 ГК РФ, Исполнитель не несет ответственность за деньги, валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи, если они не были приняты Гостиницей на хранение либо не были помещены Потребителем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

6.8. Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия возможны только с согласия администрации Исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.

6.9. При осуществлении на территории Гостиницы фото и видеосъемки Потребитель должен обеспечивать соблюдение прав других Потребителей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия.

VII. Права и обязанности администрации гостиницы

7.1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

7.2. Администрация гостиницы при оформлении проживания в гостинице обязана информировать Потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

7.3. По желанию Потребителя Гостиница может оказывать дополнительные услуги за плату в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги. Стоимость услуг, не включенных в стоимость номера, указана в информационных листах и реестрах соответствующих подразделений (на ресепшене, в ресторане и баре, номерном фонде Гостиницы).

7.4. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- ежедневная уборка в номере;
- сейф в номере;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории гостиницы;
- комната для хранения багажа: круглосуточно;
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой без лекарственных препаратов;
- побудка к определенному времени;
- доставка корреспонденции, адресованной Гостю;
- справочная информация по городу;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- кровать-манеж для ребенка в возрасте до 3-х лет (при наличии);
- детский стульчик в ресторане для ребенка в возрасте до 3-х лет (при наличии);
- детский горшок (при наличии);
- детская игровая комната для ребенка в возрасте от 0 до 12 лет: с 08:00 до 20:00 без перерыва (ребенок в возрасте до 4-х лет допускается только в сопровождении родителей);

- спа-комплекс (сауна, хаммам): с 10:00 до 16:00, без перерыва;
- открытый бассейн с 08:00 до 21:00.

Подробная информация о предоставляемых без оплаты услугах размещается в информационной папке на стойке службы приема и размещения.

7.5. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание или предоставленные дополнительные услуги Потребитель может быть выселен из гостиницы.

7.6. Потребителю может быть отказано в дальнейшем в проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты предоставленных услуг.

7.7. Книга отзывов и предложений находится в уголке потребителя в Службе приема и размещения.

7.8. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

7.9. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, отсутствия контакта с гостем в течение 24 часов.

7.10. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

7.11. Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения законодательства Российской Федерации, в том числе, но не ограничиваясь, несвоевременной оплатой за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявлением со стороны Гостя в отношении персонала и других посетителей Гостиницы агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

7.12. Гостиница имеет право отказать Гостю в заселении в случае, если Гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении и нарушает общественный порядок и/или представляет угрозу безопасности окружающих.

7.13. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Гостиница вправе уведомить правоохранные органы, создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных

вещей Гостиницы.

7.14. Для Потребителя с его согласия, доступны следующие платные услуги:

- дополнительная уборка в номере со сменой белья;
- услуги прачечной (стирки и глажки);
- услуги СПА-комплекса;
- услуги бара у бассейна;
- услуги ресторана;
- обслуживание в номерах.

Подробная информация о предоставляемых за дополнительную плату услугах и ценах на них размещается в информационной папке на стойке службы приема и размещения.

VIII. Порядок учета, хранения и утилизации забытых вещей

8.1. В случае обнаружения работниками Исполнителя забытых вещей составляется акт об обнаружении забытых вещей, в котором указывается дата, перечень вещей, номер, в котором выявлены забытые вещи.

8.2. Администратор Отеля доступными видами связи сообщает Гостю об обнаружении забытых вещей.

8.3. Возврат забытых вещей осуществляется способом, согласованным с Исполнителем. Расходы по возврату забытых вещей несет Гость.

8.4. Хранение забытых вещей осуществляется в течение 3 (трех) месяцев в даты составления акта об обнаружении забытых вещей. По истечении указанного срока не востребоваанные забытые (в том числе те, которые Гость не забрал) утилизируются способами по усмотрению Исполнителя.

IX. Прочие условия

9.1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе направить претензию на рассмотрение руководству гостиницы. Претензия рассматривается в течении 10 рабочих дней с момента регистрации.

9.2. Гостиница не оказывает услуг питания и не несет ответственности за оказание данных услуг.

9.3. Гостиница не несет ответственности за работу служб жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса (в том числе за аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

9.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также употребленных вне зон, отведенных для общественного питания Гостиницы.

9.5. Для обеспечения безопасности детей, Посетителям не рекомендуется оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

9.6. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СанПиН, и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

9.7. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях

Гостиницы. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов, за исключением установленных государственных праздничных дней. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения, кроме работ требующих незамедлительных, экстренных действий.

9.8. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

9.9. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- инвалиды первой, второй и третьей группы и лица, сопровождающие их;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

9.10. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация Гостиницы и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.