

ООО «УК Прованс»

354340, г. Сочи, ул. Мира д.163/5

ИНН: 2317077616

КПП: 231701001

ОГРН: 11152367003282



Апарт-отель «Эмеральд 4*»

354000, Россия, Сочи, ул. Войкова, 16/23

Тел.: 8 (800) 100-55-38

info@emeraldhotel-sochi.ru

«Управляющая компания Прованс»
Общество с ограниченной ответственностью

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «УК Прованс»

А.А. Мануйлов



2022 г.

ПРАВИЛА
пребывания и предоставления
гостиничных услуг ООО «УК Прованс»
в апарт-отеле «Эмеральд»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги (далее по тексту именуемыми как «Гостями», «Посетителями») и Исполнителем ООО «УК Прованс» гостиничным оператором апарт-отеля «Эмеральд», расположенного по адресу г. Сочи, ул. Войкова, 16/23 (далее по тексту именуемым как «Отель», «Апарт-отель», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории и объектах отеля, они регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и других услуг гостям и посетителям отеля.

1.2. Настоящие Правила разработаны 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 №490 от 25.04.1997 (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999г. №1104, от 15.09.2000г. №693, от 01.02.2005 №49, от 13.03.2013г. №490), и других российских законодательных и нормативно – правовых актов. Информация о контролирующих организациях находится в документации администраторов.

2. Предоставление услуг и режим работы

2.1. Апарт-отель, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю гостиничные и иные услуги в соответствии с оформлением договора о возмездном оказании гостиничных услуг.

	<p>2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы апарт-отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в отель.</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в отель осуществляется круглосуточно.</p>
<p>3. Расчетный час и время заезда</p>	<p>3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.</p> <p>3.2. В случае задержки заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в отеле, отель бесплатно предоставляет гостю услуги камеры хранения до момента получения им ключей от забронированного номера.</p>
<p>4. Безопасность</p>	<p>4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в отеле.</p> <p>4.2. Во исполнение требований положений Федерального закона Российской Федерации от 13.12.1996 N 150-ФЗ «Об оружии» и Правил оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, а так же в целях безусловного обеспечения безопасности Гостей, Посетителей и Персонала отеля, администрация отеля берет на себя обязательства не участвовать в мероприятиях связанных с организацией охоты, проведения спортивных, тренировочных и учебных стрельб, а следовательно не обязуется организовывать в отеле специальные места хранения гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему.</p> <p>В связи с заявленными обязательствами отель не допускает ввоз (внос) и ношение на его объектах и территории гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему, за исключением случаев, когда это необходимо сотрудникам правоохранительных органов для исполнения ими возложенных на них российским законодательством задач.</p> <p>4.3. Во исполнение <u>Закона Российской Федерации от 11.03.1992 N 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» (статья 12.1.</u> 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> <p>1) требовать от персонала и посетителей объектов охраны соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов. Правила соблюдения внутриобъектового и пропускного</p>

**EMERALD**

APART-HOTEL



	<p>режимов, устанавливаемые клиентом или заказчиком, не должны противоречить законодательству Российской Федерации;</p> <p>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);</p> <p>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, 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. Осмотр указанных транспортных средств и имущества должен производиться в присутствии водителей указанных транспортных средств и лиц, сопровождающих указанные транспортные средства и имущество;</p> <p>4) применять физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие в случаях и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;</p> <p>4.4. Запрещено передавать другим лицам ключ от номера. Ключ является пропуском в апартаменты.</p> <p>В случае утери или сбоя в работе электронного ключа, Гостю необходимо немедленно обратиться к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ.</p> <p>4.5. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом по безопасности – 8 (939) 863 92 75</p>
<p>5. Видеонаблюдение</p>	<p>5.1. Территория отеля, все входы на объекты, внутренние лестницы, коридоры и холлы, залы ресторана, зона рецепции контролируются видеонаблюдением. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей и Посетителей отеля, их имущества и имущества отеля.</p> <p>5.2. Информация из архива Системы видеонаблюдения представляется только по запросу правоохранительных органов.</p>
<p>6. Порядок оформления проживания в апартаменте, размещение детей</p>	<p>6.1. Размещение Гостя в апартаменте осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания в отеле, а также после заключения договора на предоставление услуг при предоставлении работнику службы приема и размещения документов:</p>

**EMERALD**

APART-HOTEL



- 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.

6.2. При отсутствии вышеуказанных документов администратор вправе отказать в поселении.

6.3. Администратор отеля вправе сделать копию предоставленных документов для постановки на миграционный учет прибывших граждан и для регистрации граждан РФ.

6.4. При оформлении проживания в отеле администратор размещения выдает Регистрационную карту гостя, а Гость, непосредственно заселяющийся в отель, ставит свою подпись на регистрационной карте, что подтверждает заключение договора на оказание услуг между гостем и отелем, а следовательно, и ознакомление Гостя с настоящими Правилами. При отказе Гостя от заключения договора на оказание услуг, администратор вправе отказать данному Гостю в предоставлении услуг.

6.5. В соответствии с действующим законодательством размещение производится на срок, указанный в заявке Гостя на заселение, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты. Даты проживания Гостя закреплены в Регистрационной карте.

6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера. Подготовка номера для дополнительного размещения 3-го или 4-го человека осуществляется по факту заезда гостя в отель.

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

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

6.9. За проживание 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,



	<p>достигших 18-тилетнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.</p> <p>6.12. В апарт-отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных или иных законодательно оформленных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.</p> <p>6.13. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста и лиц, достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С письменного заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя; 2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.
7. Депозит	7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной картой
8. Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах апарт-отеля	<p>8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а также электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.</p> <p>8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории апарт-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 апарт-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 апарт-отеля (номерной фонд), холлы, запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах.</p> <p>8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками апарт-отеля, открывать на объектах отеля люки и двери технологических шахт.</p> <p>8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах, лыжах и сноубордах и т.п. в помещениях отеля и по наклонным пандусам.</p>

	<p>8.9. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, необходимо строго соблюдать правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах апарт-отеля.</p> <p>8.10. Все объекты апарт-отеля оборудованы системой автоматической пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией (с звуковым и речевым оповещением и управлением).</p> <p>8.11. При использовании открытых балконов необходимо строго соблюдать технику безопасности и ни в коем случае не оставлять детей одних без присмотра родителей.</p> <p>8.12. При заселении в номер необходимо внимательно изучить порядок эвакуации из объекта размещения гостиничного комплекса, в условиях пожара, или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации размещены в каждом номере гостиничного комплекса и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещённой в номере.</p>
<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; ✓ Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест. <p>9.2. Каждый Гость вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться всеми доступными услугами апарт-отеля; - получать полную и достоверную информацию о часах работы отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг; - приглашать Посетителей в свой номер, проинформировав об этом администратора, до 23.00; - обращаться к администраторам 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;

- беречь имущество комплекса; по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- не создавать условий и не допускать аварий электросетей, водо –теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля;
- соблюдать чистоту в номере и на территории отеля;
- уважать права других Гостей отеля;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допускать возникновения очагов возгорания и пожара;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.);
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные услуги Исполнителем, а также городские, междугородные, международные телефонные переговоры и иные предоставленные дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, балконную и входную двери, выключать свет и электроприборы;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора о своем выезде, и сдать ключ.

9.4. На территории и объектах запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки более чем 100х100 см, а так же такой спортивный инвентарь как лыжи, сноуборды, велосипеды, скутеры должны храниться в камере хранения, в целях обеспечения



EMERALD

APART-HOTEL



удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей);

- переставлять и передвигать мебель в номере;
- нарушать покой других гостей отеля после 23:00 (громко разговаривать, петь, включать громко звуковоспроизводящие устройства (телевизоры, магнитофоны, смартфоны и т.д.), шуметь, передвигать мебель и т.д.);
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; Гости, имеющие право по роду своей деятельности (государственная правоохранительная деятельность) на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированное использовать пиротехнические изделия;
- вывешивать на балконах, на территории и т.д. национальные флаги, какие-либо баннеры и т.д.;
- использовать квадрокоптеры и другие малогабаритные летающие средства;
- проводить несанкционированные собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирования с политической, религиозной, национальной или экстремистской направленностью;
- **употреблять принесенные с собой спиртные напитки, в холле отеля;**
- проводить техническое обслуживание и помывку личного транспорта на стоянке перед отелем;
- умышленно загрязнять территорию отеля.

9.5. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, отель вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг.

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

9.7. Администрация отеля оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, а также лицам, поведение которых (действия или бездействия) и внешний вид (не соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам) может угрожать жизни и здоровью гостей апарт-отеля.

**EMERALD**

APART-HOTEL



	<p>9.8. Администрация отеля вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в отеле Гость неоднократно нарушал настоящие Правила, либо у него остались неоплаченные счета за оказанные услуги.</p>
<p>10. Права и обязанности апарт-отеля</p>	<p>10.1. Администрация отеля обязана:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и предоставить по первому требованию Гостей: Правила пребывания и предоставления услуг; Прейскурант цен; Сведения о работе размещенных в гостинице точек питания; связи, бытового обслуживания; - своевременно и качественно предоставлять Гостям оплаченные услуги; - информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах комплекса, форме и порядке их оплаты; - обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг комплекса санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам; - обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях комплекса; - своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах комплекса в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предоставляет гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории); - предоставлять по первому требованию «Книгу отзывов и предложений», которая находится у администратора; - обеспечить сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в отеле в соответствии с настоящими Правилами. <p>10.2. Администрация отеля вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Администрация имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить

	<p>сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 выселить Гостя без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в апарт-отеле, если Гость грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка. - Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, или правил пользования бытовыми электроприборами.
<p>11. Оплата гостиничных услуг</p>	<p>11.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен, либо согласно иному распорядительному документу, установленному в отеле.</p> <p>11.2. Оплата за проживание осуществляется при поселении, а в случае предварительного бронирования не позднее срока, указанного в счет-подтверждении или в подтверждении о бронировании.</p> <p>11.3. Оплата производится наличными в российских рублях или платежными картами Visa, Mastercard, Maestro, American Express 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>
<p>12. Продление проживания</p>	<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>
<p>13. Домашние животные</p>	<p>14.1. Нахождение животных (в т.ч. домашних), птиц, земноводных, пресмыкающихся, насекомых (бабочек, жуков и т.д.), ящериц в отеле запрещено.</p>
<p>14. Курение</p>	<p>14.1. Во всех помещениях Отеля, в том числе в гостевых номерах, курение запрещено, (в том числе курение электронных сигарет и кальянов), кроме специально</p>



	отведенных для этого мест. Неоднократное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из отеля.
15. Пользование сейфом	15.1. Каждый номер отеля оснащен сейфом, который используется Гостем для хранения особо ценных вещей (документов, денег, драгоценностей и т.п.). За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение уполномоченным работнику отеля (администратору) или не размещенных в сейф, Администрация отеля ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации).
16. Соблюдение тишины	16.1. С 23:00 до 8:00 внутри здания и на территории отеля сохраняется тишина. В это время в номерах отеля запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры, громко петь, играть на музыкальных инструментах, а также шуметь другими способами.
17. Уборка в номере	17.1. Уборка номера и смена постельного белья осуществляется ежедневно до 18:00. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере необходимости. 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.
18. Бронирование номера, предоплата	18.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания. 18.2. Предварительное бронирование (бронирование номера, осуществленное на сайте в режиме онлайн, по телефону, без заполнения утвержденной формы заявки бронирования) остается в системе в статусе негарантированного бронирования и может быть аннулировано в 18:00 часов дня заезда, при отсутствии предоплаты или подтверждения в письменной форме.
19. Проживание менее суток	19.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.
20. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд	20.1. Оплаченное гостем проживание и предоставление остальных услуг действует до 12:00 часов оговоренной даты выезда. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

	<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>20.2. Ранним заездом считается получение Гостем ключа от номера с 00:00 часов до 14:00 даты заезда. Плата за ранний заезд взимается в следующем порядке:</p> <p>с 00:00 до 12:00 - плата за половину стоимости базового тарифа отеля, действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию;</p> <p>с 12:00 до 14:00 ранний заезд возможен только при наличии чистых свободных номеров.</p>
21. Незаезд по брони	<p>21.1. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае незаезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.</p>
22. Выезд	<p>22.1. При выезде из отеля Гость обязан сдать ключ от номера администратору и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончанию расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую отелю.</p> <p>22.2. В случае заезда Гостя в отель позже установленного срока, отель оставляет за собой право произвести удержание понесенных отелем фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, отель НЕ ГАРАНТИРУЕТ размещение Гостя в указанной категории номеров, и не продлевает период пребывания по путевке Гостя.</p>
23. Оплата счетов после выезда кредитной картой	<p>23.1. Счет за дополнительные услуги, которые не были оплачены при выезде гостя из отеля, выставляется для оплаты после выезда, но не позднее 90 дней от даты выезда Гостя. Отель оформляет чек вручную, с использованием данных кредитной карты клиента, согласно установленной процедуре, и отправляет копию Гостю.</p>
24.Посетители гостей	<p>24.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 по согласованию с администратором отеля и на основании предоставленного Посетителем документа, удостоверяющего личность. В случае, когда Посетитель с разрешения Гостя остается в номере после 23:00,</p>

	<p>администратор отеля обязан оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия Посетителей.</p>
<p>25. Аудиозаписи</p>	<p>25.1. При проведении разъяснительной работы с Посетителями или Гостями отеля, в случаях выявления каких-либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудник охраны отеля могут проводить аудиозаписи бесед, уведомив об этом Посетителя или Гостя.</p>
<p>26. Движение автотранспорта и парковка</p>	<p>26.1. Гостям, приезжающим в отель на личном транспорте, парковка не предоставляется.</p>
<p>27. Причинение ущерба</p>	<p>27.1. Подписывая Регистрационную карту (Договор на оказание услуг), Гости соглашаются с тем, что гостевой номер им предоставлен без повреждений (возможные недостатки (ущерб) должен быть заявлен в течении 1 часа после заселения) и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу отеля.</p> <p>27.2. Возмещение ущерба производится по ценам, указанным в прейскуранте по возмещению ущерба имуществу отеля, ознакомиться с которым Гости могут в номерах или на стойке службы приема и размещения.</p> <p>27.3. В случае аренды Гостем прокатного оборудования и инвентаря на территории Гостиничного комплекса, Гость несет ответственность за умышленные и неумышленные действия, причинившие материальный ущерб либо вред здоровью другим Гостям, сотрудникам отеля, либо имуществу отеля, гостей или сотрудников.</p> <p>27.4. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные отелю, сотрудникам отеля и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества отеля, имущества сотрудников отеля и/или третьих лиц в месте оказания услуг.</p> <p>27.5. При причинении отелю материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.</p> <p>27.6. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб отелю/третьим лицам или в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, отель оставляет за собой право выселить Гостя, потребовать возмещение фактически понесенных отелем расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.</p>

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