

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Отеле (далее — Правила), разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N1853 «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании — Гостиничные услуги) в Отеле. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с ОТЕЛЕМ. Режим работы ОТЕЛЯ — круглосуточный. Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «СКК «Голубой Залив» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Бронирование - предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком.

Время выезда - до 12:00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Время заезда - с 14:00 часов местного времени.

Гарантированное бронирование (частичная оплата в размере 30% от стоимости всего бронирования, но не менее 1 суток проживания) — вид бронирования, при котором ОТЕЛЬ ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

Гарантированный поздний выезд - составляет 100% стоимость номера за следующие сутки по цене отеля (номер бронируется еще на одни сутки). В этом случае Гость имеет право остаться в номере до расчетного часа следующего дня.

Гарантированный ранний заезд – составляет 100% стоимость номера за предыдущие сутки по цене отеля (номер бронируется с предыдущих суток, завтрак включен).

Гости (потребители) — граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу потребителя.

Гостиничные сутки/номера ночь - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) - 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) - 12:00.

Гостиничные услуги — услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом.

Дневное посещение (Day Pass) — дневное посещение ОТЕЛЯ в период с 08:00 до 23:00, осуществляющееся на платной основе и включает в себя услуги согласно действующему предложению.

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Санаторно-Курортный Комплекс «Усадьба Голубой Залив» (ООО «СКК «Голубой Залив»)).
Ключ — электронная карта или браслет, установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование услугами Отеля.

Негарантированное

бронирование — вид бронирования, при котором Отель ожидает в течение двух часов Гостя с момента заявленного им времени прибытия. В случае незаезда в установленные сроки, Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления гостя.

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты. В период с 1 ноября по 30 апреля - оплата 50% стоимости текущих суток с 12:00 до 18:00, оплата 100% стоимости текущих суток при выезде после 18:00. В этом случае Гость имеет право остаться в номере до расчетного часа следующего дня. В период с 1 мая по 31 октября и праздничные даты - оплата 100 % стоимости текущих суток. В этом случае Гость имеет право остаться в номере до расчетного часа следующего дня.

Негарантированный ранний заезд - с 02:00 до 14:00 составляет 50% стоимости номера за сутки по цене отеля, при условии наличия свободных номеров (завтрак не включен). Если период от времени заселения до установленного времени заезда в Отель составляет более 12 часов, то стоимость составит стоимости номера за сутки по тарифу на момент бронирования. Ранний заезд бронируется при условии наличия свободного номера в день заезда.

ОТЕЛЬ — ОТЕЛЬ «Усадьба Голубой Залив», расположенный по адресу: 298680, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Симеиз, ул. Советская д.78, предназначен для временного проживания, оздоровления, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (экскурсионные услуги, услуги по предоставлению транспорта и др.), действует на основании Устава и иных нормативных актов ООО «СКК «Голубой Залив».

Отмена услуг - отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте sale@golzal.ru в следующие сроки: за (тридцать) суток до даты заезда, при отмене бронирования менее, чем за 30 суток до заезда — удерживается неустойка в размере стоимости первых суток. Возврат денежных средств осуществляется в течение 15 рабочих дней с момента получения заявления на возврат.

Подтверждение бронирования — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, количество ночей, общая стоимость услуг, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Посетитель — лицо, не проживающее в Отеле, но имеющее право пребывать на территории Отеля с 08:00 до 23:00 и пользоваться инфраструктурой Отеля согласно утвержденному Отелем перечню, на основании приобретенного абонемента на посещения Отеля (Услуга «Day Pass»).

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться на официальном сайте Отеля www.villa-goluboy-zaliv.ru

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.villa-goluboy-zaliv.ru

Сезон (Межсезонье, Высокий сезон) определенный временной период, устанавливается Исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя и указываются в Подтверждении бронирования.

Служба бронирования — это служба, занимающаяся бронированием номеров и услуг в Отеле.

Служба приема и размещения — это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающихGuestей, распределением номеров, поселением и выпиской Guestей, и оказанием им дополнительных услуг (далее — СПиР).

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

Услуги — гостиничные, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год.
- Номерной фонд отеля включает в себя 99 (девяносто девять) номеров различной категории.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону 8-800-301-62-61;
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: www.villa-goluboy-zaliv.ru;
- по электронной почте sale@golzal.ru;
- путем личного обращения в СПиР.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О, гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Guestей);
- категория бронируемого номера;
- способ оплаты (безналичный расчет/расчет банковской картой);
- контактный номер Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

- В случае непредставления Гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, Отель оставляет за собой право отказать Гостю (группе Guestей) в подтверждении заявки на бронирование.

- Отель до 24 часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование, либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации, установленной пп. 2.2 настоящих Правил, либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель

направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.3. После получения Гостем Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Гость осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.4. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля.

2.5. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее от их стоимости, размещение Гостя в Отеле осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере от стоимости забронированных услуг или, по желанию Гостя, при внесении оплаты услуг за весь период проживания в Отеле. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования.

2.6. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на официальном Сайте и в СПиР,

2.7. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Отеля, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на официальном Сайте Отеля.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.

3.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости забронированных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику СПиР удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г N1853.

3.2. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по

прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. №288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

-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 четырнадцатилетнего возраста;

-паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами 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;

-документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. №364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

3.3. Размещение детей.

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации в Отеле, составляет не более 5 (пяти) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 5 (пяти) лет до 11 (одиннадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта (по запросу предоставляется дополнительное место).

За проживание в Отеле детей от 12 (двенадцати) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого гостя.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения

Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства. 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 согласия законных представителей (одного из них) в письменном виде с копией документа, удостоверяющего личность законного представителя и сопровождающего лица.

3.4. Проживание с животными не допускается.

3.5. Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Отеля при поселении.

3.6. При негарантированном бронировании, в случае опоздания (незаезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда. В случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 12:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток). В случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих гостиничных суток (с 12:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом:— при выезде Гостя до 23:59 текущих календарных суток доплата за раннее поселение не взимается;— при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 — 11:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

3.7. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.8. Вход и нахождение на территории Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 8:00 до 23:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, контактный номер телефона. Допускается единовременное нахождение на территории Отеля не более двух Посетителей Гостей. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 08:00 до 23:00.

3.9. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количество гостей с учетом гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствии Гостей, к которым производится подселение или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго Гостя возможно по заявке.

3.10. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере.

3.11. При заселении в Отель Гостю выдается электронный ключ (карта или браслет). Электронный ключ является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.12. Запрещено передавать третьим лицам ключ от номера (карту или браслет) и карту Гостя во избежание хищений. Дубликаты ключей не выдаются. Если Гость забыл ключ в номере:

- Гость может попасть в номер только после идентификации и только в сопровождении сотрудника СПиР или сотрудника Службы безопасности;
- Замена ключей: предыдущие ключи блокируются (независимо от количества зарегистрированных Гостей в номере) и кодируются новые ключи. В случае утраты электронного ключа (карты или браслета) Гость обязуется компенсировать стоимость утраченного ключа в размере, опубликованном в прейскуранте в СПиР.

3.13. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.14. При заселении в Отель Гостю выдается карта на получение пляжного полотенца по количеству проживающих гостей в номере. Карта является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания. В случае утери карты Гость обязуется компенсировать стоимость каждой утерянной карты в соответствии с действующим прейскурантом.

3.15. В стоимость проживания в Отеле включены следующие услуги:

- проживание в номере выбранной категории;
- питание по выбранному типу;
- завтрак;
- полупансион (завтрак и ужин, завтрак и обед);
- полный пансион (завтрак, обед и ужин);
- детская игровая площадка и детская комната;
- детские кроватки, самокаты, велосипеды, стульчики для кормления;
- фитнес-центр;
- бесплатный WI-FI в общественных зонах и номерах;
- настольные игры: шахматы, домино;
- велосипеды, детские самокаты;
- настольный теннис, аэрохоккей;
- гамаки в парковой зоне;
- мини сейфы в номерах;
- power Bank (переносной аккумулятор для зарядки мобильных устройств) разъемы lightning, usb-c, micro-usb;

- на всей территории гостиничного комплекса ведется видеонаблюдение.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации. Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет;
- банковскими картами (VISA / MASTERCARD / MAESTRO / МИР) выпущенными на территории Российской Федерации;
- по безналичному расчету банковским переводом.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена держателем карты за услуги Отеля, оказанные лично ему:

- Безналичный on-line перевод, через личный кабинет в Вашем банке;
- Безналичный перевод через любое банковское отделение;
- Оплата через систему платежей Pay.Travel.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 14:00 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя без его участия. Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя.

Для гостей, проживающих в отеле:

- дополнительные услуги начисляются на лицевой счет гостя через систему учета номерного фонда по номеру комнаты;
- оформление депозита и оплата дополнительных услуг производится у администратора службы приема и размещения;

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в кратчайшие сроки, отказаться от предоставляемых услуг, в этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за неиспользованные сутки. При этом взимается штраф в размере стоимости одних суток.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования). По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить копию паспорта. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты в день произведения оплаты, производится по факту обращения гостя. Если оплата была произведена прошлыми сутками, тогда возврат осуществляется в течение 15 рабочих дней путем безналичного перевода на указанный в заявлении на возврат расчетный счет плательщика.

Возврат денежных средств, оплаченных по кредитной карте, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы руководителя Службы приема и размещения, Главного бухгалтера, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет эквайринга, банковским переводом на расчетный счет, Гость 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 Гость должен приложить копию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 15 - ти рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

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

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

5.1. Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Отеля;
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения;

Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;
- Уважать права другихGuestов и посетителей Отеля;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;
- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;
- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания или покидать территорию по окончании срока действия абонемента дневного пребывания, при выезде сдать ключ от номера (браслет) администратору СПиР;
- В случае утери/порчи электронного ключа взимается неустойка в соответствии с действующим прейскурантом, опубликованным в СПиР;
- 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, ортопедия, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

6.1. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:

Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям услуги.

Информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории). Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля. Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная

в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте. Отель информирует Гостей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля. Досрочно расторгнуть с Гостем или Посетителем договор на оказание услуг, если последний нарушает Правила проживания и предоставления услуг, несвоевременно оплачивает проживание и дополнительные услуги злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость или Посетитель возмещает Отелю понесенные средством размещения расходы.

7. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля 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 Отеля, конференц-залах, залах ресторана.
- Передавать третьим лицам ключ от номера / браслет и карту Гостя во избежание хищений.
- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 -№ 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. N2 195-ФЗ.

- 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах, у бассейна.
- Проводить массовые увеселительные мероприятия, использовать шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем.
- Находиться на территории Отеля без одежды, в купальных костюмах и халатах. Разрешено нахождение в купальных костюмах и в халатах на территории бассейнов, пляжа и СПА-комплекса.
- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Наносить Отелю материальный ущерб. В случае выявления такового, Гость обязан компенсировать ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или

утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, ость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;
- Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- Пользоваться неисправными электроприборами.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- Немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения по внутреннему телефону О или 1000 или по мобильному телефону +7 (978) 946-58-71 и по телефонам спецслужб 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, сообщить свою фамилию;
- Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем СПиР по телефону +7 (978) 900 20 46, менеджером по качеству