



ИП Решетова Елена Геннадиевна
гостиница «Крымская Ницца»

298607, Республика Крым, г. Ялта, ул. Строителей 9а
тел.: +7 (918) 063-90-93
тел.: +7 (978) 070-03-04
crimean.nicca@gmail.com



Правила проживания в гостинице «Крымская Ницца»

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Гостинице (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 Гостинице.

Гостиница предназначена для временного проживанияGuests и оказания услуг, сопутствующих их проживанию, на срок, согласованный с гостиницей.

Режим работы Гостиницы — круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой ИП Решетова Е.Г. гостиница «Крымская Ницца» 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 Гостинице 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 указанном согласно тарифов стоимости всего бронирования, но не менее 1 суток проживания) — вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня,

следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается компенсация за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

Гарантированный поздний выезд — составляет 100% стоимость номера за следующие сутки по цене гостиницы (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 гостиницы (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, имеющие 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 Гостинице, 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.

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: ИП Решетова Елена Геннадиевна

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

Негарантированный поздний выезд — осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии:

В период с 1 ноября по 31 марта — при выезде гостя с 12:00 до 18:00, оплата не производится, но по согласованию с Гостиницей при наличии свободных номеров. В этом случае Гость должен обратиться к администратору. В случае задержки выезда гостя более чем на 6 часов до 00:00, взимается предоплата 50% от стоимости суток.

В период с 1 апреля по 31 октября и праздничные даты — при выезде гостя с 12:00 до 18:00, взимается предоплата 50% от стоимости суток, но по согласованию с Гостиницей. В этом случае Гость должен обратиться к администратору.

В случае задержки выезда гостя более чем на 6 часов, взимается предоплата 100% от стоимости суток. В этом случае гость может находиться в гостинице до 12:00 следующего дня.

Негарантированный ранний заезд — с 08:00 до 14:00 предоставляется при условии наличия свободных номеров бесплатно.

Заезд — с 00:00 до 14:00 предоставляется при условии наличия свободных номеров для гарантированных и негарантированных бронирований продолжительностью не менее 2 (двух) ночей (завтрак включен, составляет 50% стоимости номера за сутки по цене гостиницы).

Если период от времени заселения до установленного времени заезда в Гостиницу 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.

Гостиница - Гостиница «Крымская Ницца, расположенная по адресу: 298607, Республика Крым, г. Ялта, ул. Строителей 9а, предназначена для временного проживания, действующей на основании Свидетельства о гос. регистрации. Качество предоставляемых услуг соответствует категории 3* «ТРИ Звезды». Сведения о присвоении Гостинице категории: № АА -008/455-2022 от 19.07.2022 года, выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Независимый центр сертификации и экспертизы «Хорекаэкспертгрупп» срок действия 30.10.2024 г.

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@niceyalta.com в следующие сроки: за 7 суток до даты заезда, при отмене бронирования менее, чем за 7 суток до заезда — удерживается компенсация в размере стоимости первых суток. Возврат денежных средств осуществляется в течение 15 рабочих дней с момента получения заявления на возврат.

Подтверждение бронирования (ваучер) — документ, направляемый Гостиницей Гостю в подтверждение того, что Гостиница готова 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.

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться на официальном сайте Гостиницы www.niceyalta.com

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

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.niceyalta.com

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

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

Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Гостиницы 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 Гостиницы 24/7 круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год.
- Номерной фонд Гостиницы включает в себя номера различной категории:
- - 2-х местный Стандарт с балконом или террасой корпус 1,2,3.
- - 2-х местный Стандарт без балкона корпус 2.
- - 3-х местный Стандарт с балконом или террасой корпус 1,3.
- - Одноместный Стандарт без балкона корпус 1.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения проживания, предусмотренных требованиями к Гостинице.

Режим работы кафе - с 7:30 до 19:30.

Завтрак 7:30-09:30

Обед 13:00-14:00

Ужин 17:30-19:30

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

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

- по телефону +7 918 063 90 93, +7 978 070 02 48,
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Гостиницы по адресу: www.niceyalta.com;
- по электронной почте sale@niceyalta.com;
- путем личного обращения в СПиР.
- Социальные сети (во ВКонтакте, АВИТО, Одноклассники, Телеграмм и тд.)

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 Гостей);
- категория бронируемого номера;
- способ оплаты (безналичный расчет/расчет банковской картой, наличный расчет);
- контактный номер Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

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

Гостиница 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 Гостинице свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. В случае отказа Гостиница 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 Гостиница 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 Гостиницы.

2.5. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее от их стоимости, размещение Гостя в Гостинице 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 Гостинице. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования.

2.6. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Гостиницей услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Гостинице, 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 Гостиницы, имеют превалярующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на официальном Сайте Гостиницы.

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

3.1. Размещение Гостя в Гостинице 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 Гостинице 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 Гостинице 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 Гостинице производится по прибытии такого гражданина администрацией Гостиницы 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».

Сбор, фиксация, хранение, обобщение и использование персональных данных производится в соответствии ФЗ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О Персональных данных».

Данные гостей используются и передаются через систему «Контур-ФМС».

Водительское удостоверение не является удостоверением личности в соответствии с законодательством РФ,

3.3. Размещение детей.

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

За проживание в Гостинице детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Гостиницу, от 5 (пяти) лет до 14 (четырнадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается по спец. цене и предоставляется дополнительное место диван малютка.

За проживание в Гостинице детей от 15 (пятнадцати) лет старше производится по стоимости взрослого основного места или взрослого дополнительного места, а также дети в возрасте от 5 лет и выше могут размещаться на основном месте по цене основного места. В Гостинице 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 Гостинице, администрация Гостиницы 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 Гостинице 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 допускается при согласовании с администрацией Гостиницы за доп. плату указанную на сайте.

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 Гостиницы 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 Гостиницу, 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 Гостиницы 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. Гости регистрируются в

Книге регистрации посетителей. Допускается одновременное нахождение на территории Гостиницы не более двух Посетителей Гостей.

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. Доплата производится согласно прейскуранту.

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

3.11. Запрещено передавать третьим лицам ключ от номера 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

— В случае утраты ключа Гость обязуется компенсировать стоимость утраченного ключа в размере, опубликованном в прейскуранте в СПиР.

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

3.14. В стоимость проживания в Гостинице включены следующие услуги:

- проживание в номере выбранной категории;
- питание по выбранному типу;
- завтрак;
- полупансион (завтрак и ужин);
- полный пансион (завтрак, обед и ужин);
- детская комната;
- детские кровати;
- бесплатный WI-FI в общественных зонах и номерах;
- настольные игры: шахматы, домино;
- настольный теннис;
- коконы в зоне отдыха;
- мини сейфы в номерах;
- на всей территории гостиницы ведется видеонаблюдение.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

Оплата услуг в Гостинице осуществляется в рублях Российской Федерации. Оплата услуг в Гостинице 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 по Q-коду

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

- Безналичный on-line перевод, через личный кабинет в Вашем банке;
- Безналичный перевод через любое банковское отделение;

Плата за размещение в Гостинице 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 Гостиницы вправе произвести выселение Гостя без его участия в составе комиссии.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя.

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

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

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

В случае если Гость сократил свое пребывание в Гостинице, возврат денежных средств производится за неиспользованные сутки, а также с пересчетом по стоимости услуг согласно действующих тарифов. При этом взимается компенсация в размере стоимости одних суток, при условии информирования о досрочном выезде день в день. В случае информирования СПиР за сутки до выезда, компенсация за сутки не взимается, но перерасчет производится согласно действующих тарифов, на день выезда.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Гостиницы 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 Гостиницы возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиниц.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Гостиниц, 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, Руководителя 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 Гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1. Гости вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы;
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, 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 обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;
- Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- Беречь имущество Гостиницы. 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 Гостиницы. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;
- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;
- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору СПиР;
- В случае утери/порчи ключа взимается неустойка в соответствии с действующим прейскурантом, опубликованным в СПиР;
- Гость обязан предупредить администрацию Гостиницы об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостинице, 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 Гостиницы.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

6.1. Гостиница обязана:

Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.

ИнформироватьGuestов 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 просьбыGuestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Guestу другой номер, но не ниже оплаченной категории). Сотрудники Гостиницы 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 Guestом настоящих правил. Обеспечить конфиденциальность информации о Guestах Гостиницы. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в номере Гостиницы или ином предназначенном для этого месте. Гостиница информирует Guestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

Предоставить по первому требованию Guestа или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы. Досрочно расторгнуть с Guestом 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 Guest возмещает Гостинице понесенные средством размещения расходы.

В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». Guest имеет право обращаться за защитой прав любым способом в Роспотребнадзор и другие гос.органы в любом городе РФ.

7. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения руководителя Гостиницы в служебных помещениях, кухне 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, номерном фонде Гостиницы, конференц-зале, залах кафе.
- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Guestа 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 Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы.

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. Также с гостя взимается компенсация

стоимости обработки подверженных загрязнению табачным дымом предметов интерьера Гостиницы в размере 5000 рублей (пять тысяч).

Гостиница оставляет за собой право вызова наряда полиции для фиксации нарушения требования действующего законодательства о запрете курения в общественных местах и составления протокола об административном правонарушении.

- 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 Гостиницы 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, в конференц-залах, у бассейна.
- Нырять в длину, в глубину в бассейн. Купаться без жилетов детям до 4-х лет и находиться без сопровождения взрослых. Бегать и прыгать по бортику бассейна.
- Оставлять домашнее животное без присмотра в номере и на территории гостиницы, мыть в душевых кабинах номера, вычесывать в номере или на территории. Выгуливать домашних животных на территории, брать с собой в кафе
- Проводить массовые увеселительные мероприятия, использовать шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей.
- Находиться на территории Гостиницы без одежды, Разрешено нахождение в купальных костюмах и в халатах на территории бассейнов.
- Выносить из Кафе Гостиницы посуду и столовые приборы, а так же еду.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Наносить Гостинице материальный ущерб. В случае выявления такового, Гость обязан компенсировать ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Гостиницы в размере, определяемом с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, гость обязан возместить Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиницы.
- Гостиница вправе вызвать ЧОП, в случае нарушения правил проживания.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Разводить костры на всей территории Гостиницы и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Гостиницы 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 или по мобильному телефону +7 (918) 063 90 93 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) 070 02 48, с руководителем Гостиницы +7 978 070 03 04.