Правила проживания

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «РЕЛАКС»

Настоящее Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг (Далее – Положение, Правила) разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания, «Алгоритмом действий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов по приёму гостей, направляющихся на лечение в санаторно-курортные организации Краснодарского края в период действия режима повышенной готовности», согласованным Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края.

1. Основные понятия

Отель – Отель «РЕЛАКС», в том числе территория с расположенными на ней объектами инфраструктуры (в т.ч. Корпус №2 «КАКТУС» и Корпус №3), обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс», оказывающий комплекс услуг по организации отдыха на территории Отеля по возмездным договорам.

Гость Отеля – гражданин, достигший 18 летнего возраста либо гражданин, не достигший 18 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, проживающий в Отеле и имеющий гостевую карту установленного Отелем образца, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги Отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Плательщик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату Услуг договору возмездного оказания услуг.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, выступающее стороной по договору возмездного оказания услуг.

Посетитель Отеля – гражданин, достигший 18 летнего возраста, либо гражданин, не достигший 18 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, не проживающий в Отеле, имеющий намерение посетить Гостей Отеля и (или) воспользоваться услугами Отеля или его инфраструктуры.

Оказанная услуга – определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

Неоказанная услуга – невыполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

Недостаток услуги – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле – ситуация, при которой поведение гостя Отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям Отеля, или его (гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, а также он (гость) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

Гостевая карта – электронный ключ (выдается в конверте, на котором указаны Ф.И.О. гостя, номер комнаты и период проживания), оформляемый гостю Отеля, для возможности проживать на территории Отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги.

Гостевой браслет – носимый на запястье идентификатор Гостя Отеля (выдается при заселении в Отель), оформляемый гостю Отеля, для возможности посещать все доступные Гостю Отеля территории Отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги. При наличии технической возможности выдается электронный браслет с возможностью разместить денежные средства на свой лицевой счет в виде депозита для оплаты дополнительных услуг отеля. Электронный браслет является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля, адресованной неограниченному кругу лиц (любому физическому и юридическому лицу), заинтересованному в приобретении санаторно-курортных услуг. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) в случае принятия изложенных в настоящих Правилах условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Гостем. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора и согласия с настоящими Правилами со стороны Заказчика – юридического лица, является оплата счёта акцепт (п.3 ст.438 ГК РФ), для Заказчика – физического лица, является оплата при осуществлении бронирования, либо оплата при размещении.

2.2. Настоящие Правила распространяются на всех Гостей и Посетителей Отеля. Принимая решение посетить Отель, Гость и/или Посетитель Отеля соглашается следовать настоящим Правилам.

2.3. С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в зонах общего пользования Отеля, а так же в ресторанах и барах Отеля осуществляется видеоконтроль.

3. Порядок бронирования

3.1. Гости Отеля размещаются в Отеле круглосуточно по предварительному гарантированному бронированию по факту предоставления подтверждения о бронировании и оплаты в сроки, указанные в п.3.3. настоящих Правил, или без предварительного гарантированного бронирования (далее – негарантированное бронирование) в случае осуществления такого бронирования позднее, чем за 24 часа до дня поселения и при наличии свободных номеров в Отеле, непосредственно обратившись в Службу приёма и размещения в день поселения по факту оплаты.

3.1.1. Под гарантированным бронированием понимается вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается

3.1.2. Под негарантированным бронированием понимается вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

3.2. Заявка Гостя на бронирование номера считается подтвержденной с момента направления на электронный адрес Гостя письменного подтверждения бронирования с указанием номера брони, даты заезда и выезда. Письменное подтверждение по Заявке Гостя направляется Отелем не позднее следующего рабочего дня с момента получения Заявки Гостя. Услуги по бронированию считаются оказанными с момента направления подтверждения бронирования Гостю, либо при негарантированном бронировании непосредственно при обращении Гостя в Службу приёма и размещения Отеля в день поселения по факту оплаты. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.3. Стоимость услуг по бронированию номера равна стоимости суток проживания в бронированном номере. Услуги по бронированию оплачиваются в течении 24 часов с момента подтверждения Отелем бронирования, но не позднее даты заезда (при гарантированном бронировании), а также при негаратированном бронировании.

3.4. Оплата, произведенная за услуги по бронированию, при заселении Гостя засчитывается в оплату услуг проживания только в случае, если Гость прожил количество суток в соответствии с подтверждением бронирования. В случае несвоевременного отказа от бронирования, досрочного выезда Гостя (ранее даты выезда) оплата за услуги бронирования не входит в оплату услуг проживания и взимается отдельно.

3.5. В случае не поступления предоплаты в установленные в п.3.3. настоящих Правил сроки (т.е. отказа Гостя/Заказчика оплатить бронирование), Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления.

3.6. Гарантированное бронирование (оплаченное) действительно до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае неприбытия гостя до указанного времени, гарантированное бронирование аннулируется.

3.7. Негарантированное бронирование действительно до 16 часов 00 минут дня заезда, в случае неприбытия гостя до сказанного времени негарантированное бронирование аннулируется.

3.8. В случае опоздания или незаезда Гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания на момент бронирования.

3.9. В случае переноса срока заезда и последующего отказа от Услуг, а также в случае незаезда Гостя в установленный срок, при отсутствии аннулирования бронирования, Исполнитель вправе удержать плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки проживания.

3.10. Возврат денежных средств за аннулированные Услуги осуществляется на основании письменного(ых) заявления(ий) поданного(ых) на имя Исполнителя, Заказчиком и/или Плательщиком Услуг. Письменное заявление подается Исполнителю при личном обращении или направляются заказным письмом посредством почтовой связи на юридический адрес Исполнителя. В заявлении обязательно указываются следующая информация:

- наименование средства размещения (Отеля);
- номер бронирования, даты заезда и выезда;
- серия и номера документа, удостоверяющего личность Заказчика, место его регистрации;
- причины досрочного выезда либо отказа от получения услуг Отеля;
- платежные реквизиты, на которые нужно перечислить денежные средства;
- чек на об оплате услуг, по которому требуется осуществить возврат.

3.11. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются Заказчику услуг на его расчетный счет (банковскую карту) с которой была произведена оплата услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Заказчика, указанный в заявлении.

3.12. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, Плательщиком услуг, возвращаются Плательщику услуг (при наличии письменного согласия Заказчика услуг) на его расчетный счет (банковскую карту) с которого была произведена оплата услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Плательщика, указанный в заявлении.

Возврат денежных средств осуществляется за минусом комиссии банков и /или платежных систем, уплаченных при возврате денежных средств Заказчику/Плательщику.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. При заселении Гостя заполняется Регистрационная форма, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе, а также лицах сопровождающих Гостя и своё согласие с настоящими Правилами, являющимися публичной офертой. Гостям предоставляются номера соответствующей категории, тип номера указывается в регистрационной форме.

4.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

г) 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;

д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

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

4.2.2. Заселение в Отель 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).

4.2.3. На период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой короновирусной инфекции COVID-19, а также в иных случаях, Правительством РФ могут быть установлены дополнительные требования к перечню документов, на основании которых производится Заселение Гостя в Отель.

4.3. На период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой короновирусной инфекции COVID-19 (при наличии соответствующих установок, введенных Правительством РФ, а также в случае функционирования Отеля в качестве обсерватора):

а) заселение Гостя в Отель производится только после проведения термометрии бесконтактным методом и осмотра терапевтом/педиатром на наличие признаков острых респираторных инфекций (повышенная температура, кашель, отсутствие обоняния) и других заболеваний инфекционной природы с оформлением необходимой документации. В случае выявления лиц с повышенной температурой тела, а также с другими признаками ОРВИ руководитель (лицо его замещающее) медицинской части обеспечивает незамедлительно изоляцию больного и организует его направление в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь.

б) заселение прибывающих лиц на лечение или оздоровление проводится не более 1 человека в номер (за исключением членов одной семьи или сопровождающих лиц).

в) термометрия оздоравливающихся лиц проводится не реже 1 раза в день.

г) оздоравливающиеся в Отеле должны неукоснительно соблюдать правила пребывания в организации (социальное дистанцирование в местах общего пользования, масочный режим и др.), нарушение которых влечёт за собой аннуляцию бронирования и расторжение действующего договора в одностороннем порядке.

д) оздоравливающимся запрещено покидать территорию Отеля, если срок пребывания по санаторно-курортной путёвке превышает 14 дней, то первые 14 дней со дня прибытия, а если период пребывания менее 14 дней, то весь срок пребывания.

е) в закрытых помещениях в присутствии других людей для защиты органов дыхания используются маски (с учетом смены маски не реже, чем 1 раз в 3 часа).

ж) прогулка оздоравливающихся допускается только в границах санаторно-курортной организации без возможности выхода за её пределы, согласно их размещению в номерах.

4.4. В целях безопасности и в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ, Служба приёма и размещения регистрирует всех Гостей по месту пребывания на основании документов, удостоверяющих личность.

4.5. В связи с проведением в Краснодарском крае эксперимента по развитию курортной инфраструктуры (далее – Эксперимент) и осуществления оценки его эффективности, на территории Эксперимента, которым является муниципальное образование город-курорт Анапа с 16 июля 2018 года по 31 декабря 2024 года взимается плата за пользование курортной инфраструктурой (далее – Курортный сбор). Плательщиком Курортного сбора является физическое лицо, достигшее совершеннолетия, проживающее в объекте размещения (Отеле) более 24 часов. Курортный сбор исчисляется, взимается оператором курортного сбора (Отелем) и уплачивается плательщиком Курортного сбора при поселении в Отель, в размере, установленном на территории Эксперимента, при этом сумма Курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания. Обязанность осуществить оплату курортного сбора лежит на плательщике Курортного сбора. Категории лиц, освобожденные от уплаты Курортного сбора, порядок и сроки исчисления и перечисления Курортного сбора в краевой бюджет устанавливаются Законодательством РФ, в том числе в соответствии с Законом №3690-КЗ от 27.11.2017 «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях».

4.6. Отель обеспечивает безопасность предоставляемых услуг для жизни, здоровья Гостей и Посетителей, а также сохранность имущества при условии соблюдения установленных правил и рекомендаций.

4.7. Если Гость ожидает Посетителей, необходимо сообщить об этом заранее в Службу приёма и размещения, лично встретить их, а также проводить после посещения. Гость обязан обеспечить предъявление лицами, следующими с Гостем, посетителями Гостя, документов удостоверяющих их личность. Гость несёт солидарную ответственность в случае причинения ущерба имуществу Отеля Посетителем, а также по любым без исключения обязательствам Посетителя, возникшим в период проживания Гостя в Отеле (запрещено на период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой короновирусной инфекции COVID-19).

4.8. Время посещения Гостей Отеля Посетителями установлено с 09:00 до 23:00 часов (запрещено на период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой короновирусной инфекции COVID-19).

4.9. Посетители Отеля, имеющие намерение остаться в Отеле после 23:00, должны обратиться в Службу приёма и размещения для оформления и оплаты проживания в соответствии с порядком, установленным в Отеле, либо покинуть территорию Отеля (запрещено на период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой короновирусной инфекции COVID-19).

4.10. Администрация Отеля не несёт ответственности за денежные средства и ценные вещи, оставленные без присмотра. Услуга «сейфовая ячейка» предоставляется за дополнительную плату в Службе приёма и размещения.

4.11. Для удобства и безопасности Гостей, а также Посетителей Отеля на территории Отеля имеются места для размещения транспортных средств. Площадка перед центральным входом предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, а также погрузки и выгрузки багажа. Отель не несет ответственности за сохранность транспортных средств, в том числе имущества, находящегося в транспортном средстве.

4.12. Условия Отеля не позволяют размещать гостей с любыми животными.

4.13. Гости и Посетители Отеля обязаны:

- при заселении предоставить все необходимые документы, в соответствии с пунктом 4.2. настоящих Правил;
- относится бережно к имуществу Отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, в местах массового отдыха воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;
- не посещать рестораны в купальных костюмах;
- не беспокоить других проживающих в Отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, местах общего пользования и на территории Отеля;
- всегда носить при себе Гостевую карту, полученную при оформлении проживания и Браслет гостя, выданный в день заезда. Выданная на период проживания гостевая карта удостоверяет право Гостя на пользование услугами;
- соблюдать чистоту и порядок;
- соблюдать требования пожарной безопасности, а также не допускать возникновения очагов возгорания;
- соблюдать настоящие Правила;
- сообщать о раннем выезде, продлении срока проживания или выезде после расчетного часа сотрудникам Службы приёма и размещения. Продление срока проживания и поздний выезд возможен при наличии в Отеле свободных номером, за отдельную плату, предусмотренную прейскурантом;
- сообщать о времени выезда, для того, чтобы процедура выезда и подготовки всех необходимых документов занимала как можно меньше времени;
- принять и оплатить оказанные Отелем услуги в полном объеме, а также оплатить проживание всех Посетителей, планирующих пребывание на территории отеля после 23:00;
- оплатить Курортный сбор, либо предоставить оригинал документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты Курортного сбора, либо предоставить письменный отказ от уплаты Курортного сбора;
- в течение дня предоставить номер для уборки. Если в течение суток у Гостя на дверях висит карта «НЕ БЕСПОКОИТЬ», диспетчер хозяйственной службы Отеля имеет право позвонить в номер и узнать о самочувствии Гостя и удобном времени для проведения уборки. В случае, если Гость не отвечает на звонок, сотрудник Отеля поднимается в номер к Гостю и действует по обстоятельствам;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить стоимость нанесённого ущерба, в соответствии с прейскурантом.

4.14. Гостям и Посетителям Отеля запрещается:

- входить в любые служебные и прочие технические помещения Отеля;
- беспокоить Гостей и Посетителей Отеля;
- проводить на территорию отеля посторонних лиц;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, передавать ключ от номера и гостевую карту третьим лицам;
- самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- вести на территории Отеля частную предпринимательскую и коммерческую деятельность;
- входить на территорию Отеля с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами, огнеопасными и пиротехническими веществами или изделиями, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящими веществами, устройствами с лазерным излучением, устройствами, создающими излишний шум. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить администрации исполнителя документы, удостоверяющие данное право;
- разводить костры на территории Отеля;
- использовать в номере электронагревательные приборы, не принадлежащие Отелю;
- в связи с вступлением в законную силу Федерального закона РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», запрещается курить в номерах и на территории Отеля, кроме специально отведенного места для курения;
- использовать помещения Отеля для ведения переговоров, банкетов, конференций и т.п. без письменного согласия Отеля (путем подписания отдельного договора);
- играть в азартные игры в Отеле;
- выносить еду, напитки и посуду из ресторана, снек-бара, бара, столовой;

- проносить и употреблять в ресторанах, кафе, снек-барах, барах, столовой Отеля алкогольные напитки, приобретенные за его пределами.
- наносить вред имуществу Отеля, в том числе выносить из номера, ресторанов и баров любое имущество Отеля. Стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей не входит в стоимость проживания и оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту. Утерянное или испорченное имущество, не указанное в прейскуранте, оплачивается по рыночной стоимости данного имущества;
- нарушать общественный порядок в Отеле, в том числе развратными действиями, выражать явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительными приставаниями к гражданам находящимся в Отеле, а равно выражающееся в унижении чести и достоинства;
- без специального разрешения в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку. К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах. При использовании профессиональной камеры в личных целях Отель просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Отеля на кадрах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей отеля в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала Отеля в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Отеля.

5. Права и обязанности

5.1. Права и обязанности Отеля:

- своевременно и в полном объеме предоставить гостям Отеля оплаченные услуги;
- обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг;
- обеспечить конфиденциальность информации о гостях Отеля;
- своевременно реагировать на требования гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги;
- в случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и возместить гостю стоимость оплаченных им, но неполученных услуг;
- не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов;
- в случае грубого нарушения правил поведения и проживания со стороны Гостя, администрация Отеля вправе отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле;
- при возврате денежных средств в силу ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ч. 4 ст. 497 ГК РФ Отель вправе удерживать с Гостя или требовать оплаты всех расходов, фактически понесенных Отелем при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств. Возврат Гостю производится на основании заявления Плательщика путем перевода безналичной оплаты, вне зависимости от способа оплаты.
- Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя;
- Отель не несет ответственность за здоровье Гостя в результате последствий употребления алкогольных напитков и/или наркотических веществ, а также в случае несоблюдения требований, установленных в Отеле.

5.2. Права и обязанности Гостя:

- пользоваться всеми услугами Отеля в установленном интервале режимов работы объектов Исполнителя;
- самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя с информацией об Отеле о его услугах и предложениях, включая цены;
- получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж;
- обращаться к Администратору Службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
- оздоравливающиеся в санаторно-курортной организации должны неукоснительно соблюдать правила пребывания в организации, нарушение которых влечет за собой аннуляцию бронирования и расторжение действующего договора в одностороннем порядке;
- на период действия ограничительных мер, связанных с недопущением распространения новой короновирусной инфекции COVID-19, гости неукоснительно должны соблюдать настоящие правила, а во всех иных случаях не предусмотренных настоящими правилами – нормами действующего законодательства, Указами Президента РФ, распоряжениями Правительства РФ, Федеральными законами РФ, постановлениями Главного государственного санитарного врача РФ, распоряжениями главы администрации (губернатора) Краснодарского края, «Алгоритмом действий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов по приёму гостей, направляющихся на лечение в санаторно-курортные организации Краснодарского края в период действия режима повышенной готовности», согласованным Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края.
- соблюдать все нормы и требования Отеля указанные в пунктах 4.13 и 4.14 настоящих Правил;
- Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6. Стоимость и порядок оплаты услуг Отеля

6.1. Стоимость проживания устанавливается прейскурантом Отеля. В случаях установленных законодательством Российской Федерации государственного регулирования стоимости услуг (обслуживания) период проведения мероприятий (церемоний), стоимость услуг не превышает максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

6.2. Порядок расчета за проживание.

- Расчетный час – 14:00 текущих суток по местному времени.
- Время заезда – с 14:00 текущих суток по местному времени.
- Время выезда – до 12:00 текущих суток по местному времени.

- Гостиничные сутки – промежуток времени, между установленным временем заезда и расчетным часом.
- Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом – с 12:00 часов текущих суток по местному времени.
- При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.
- Продление срока проживания (поздний выезд):

В случае необходимости продления срока проживания в номере менее чем на одни сутки и при наличии свободных номеров (мест), оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

— до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 по 23:59) – оплата за 1/2 суток;

— от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – взимается оплата за 1 полные сутки.

6.3. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.

6.4. Гость Отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, расходов на бронирование, если они не входят в указанную часть цены услуги.

6.5. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя (потребителя). В случае незаезда, опоздания, выезда ранее забронированного срока взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

6.6. При наличии технической возможности в Отеле, дополнительные услуги могут быть оплачены Гостем с помощью Гостевого браслета (электронного). В таком случае:

- дополнительные услуги начисляются на лицевой счёт гостя через электронный браслет;
- Гость имеет возможность разместить денежные средства на свой лицевой счёт в виде депозита для оплаты дополнительных услуг;
- оформление депозита для оплаты дополнительных услуг производится у администратора-кассира Службы приёма и размещения;
- неизрасходованные к моменту окончания пребывания Гостя в Отеле денежные средства, находящиеся на депозите, возвращаются Гостю по реквизитам, указанным в заявлении на возврат денежных средств, в срок не позднее 10 календарных дней с момента предъявления заявления.

7. Заключительные положения

7.1. В случае не соблюдения Гостями/Заказчиком или Посетителями настоящих Правил, Отель вправе отказать в размещении и оказании услуг, расторгнуть договор оказания услуг в одностороннем порядке, выселить Гостя, а также обратиться с заявлением в правоохранительные органы для принятия последним мер по привлечению к ответственности лиц в случае совершения противоправных действий, правонарушения, а также в суд для возмещения ущерба, причинённого Отелю.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя Отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.

7.3. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей, в случае нарушения настоящих правил.

7.4. Нарушение требования о запрете курения на территории Отеля влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приёма и размещения Отеля и выдается администратором по требованию гостей.

7.6. Приложения к настоящему положению являются неотъемлемой частью настоящего Положения и обязательны для ознакомления:

- **Приложение 1** (Правила противопожарной безопасности);
- **Приложение 2** (Действия при чрезвычайных стихийных ситуациях);
- **Приложение 3** (Правила техники безопасности при пользовании электроприборами);
- **Приложение 4** (Правила безопасности при пользовании бассейном Отеля).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле

ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Соблюдайте правила пожарной безопасности:

- Не разрешается курить в номерах, на балконах, на лестничных пролетах и на территории Отеля. Разрешается курение только в строго отведенных местах.
- Не пользуйтесь электронагревательными приборами (кипятильниками, электроплитками, электродными кофеварками и др.).
- Уходя из номера, не забывайте выключать телевизор, лампы освещения, кондиционер и другие электроприборы.
- Напоминаем Вам, что крайне опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- При заселении определите, где Вы находитесь, изучите план эвакуации, составьте мысленно карту ближайших к Вашему номеру выходов.
- Запомните, как сообщить о пожаре: Пожарная часть – **01**; с мобильного телефона – **101 или 112** (Пожарная часть).

Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Отеля, за пределами территории Отеля;
- 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 в сеть электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-времянки без согласования с администратором Отеля;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.
- Запомните, как сообщить о пожаре: Пожарная часть – **01**; с мобильного телефона – **101 или 112** (Пожарная часть).

В случае возникновения пожара:

- При появлении признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону **01** или **112** по мобильному телефону.
- Обязательно сообщите о пожаре в Службу приёма и размещения по телефону **1000**, известите о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте.
- Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятии мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации в безопасное место.
- Если ликвидировать очаг горения своими силами невозможно, то выйдите в безопасное место.

Если вы не можете выйти из номера:

- Если снаружи дым, не открывайте окно.
- Если дверь стала горячей, или дым проникает в номер, не открывайте дверь.
- Если дыма нет, откройте окно и вывесите простыню или одеяло.

Не поддавайтесь панике, действуйте быстро:

> Наполните ванну водой.

> Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери.

> Позвоните по телефону в Службу приёма и размещения Отеля и сообщите о случившемся, уточняя свое место нахождения.

> Закройте нос и рот мокрым полотенцем.

> Если стены и дверь номера горячие, облейте их водой из ведра. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии.

> С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле**

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СТИХИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Действия при землетрясениях

- Если у вас есть несколько секунд, отключите всю электрику.
- Если вы находитесь на первом этаже, то немедленно покиньте его. Для этого у вас есть 15-20 секунд.
- Если вы находитесь на втором и последующих этажах, встаньте в проём входной двери, отойдите от окон и займите место в углу.
- Держитесь подальше от стен, заборов, столбов, окон. Не входите в здания – толчки могут повториться.
- Окажите первую помощь пострадавшим.
- Запрещается прыгать из окон, зажигать спички и свечи.

После первых толчков могут произойти еще несколько серий, поэтому необходимо быть чрезвычайно внимательными, и действовать быстро.

Действия при наводнениях

- Выключите электричество, нагревательные приборы, ТВ, кондиционер.

- Возьмите документы, деньги, ценности и самые необходимые вещи.
- Закройте все окна и двери.
- Поднимитесь на верхние этажи, перенесите продовольствие, ценные вещи, одежду, обувь.
- Эвакуируйтесь из опасных районов. В первую очередь из зоны затопления необходимо вывезти детей.
- По возможности окажите помощь людям, оказавшимся в воде.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле**

ПРАВИЛА ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ

Небрежная эксплуатация электрических приборов может привести к пожару, ожогу и даже к летальному исходу. Чтобы этого не случилось, в повседневной жизни нужно соблюдать несложные правила безопасного обращения с электроприборами:

- Пользуйтесь электроприборами, соблюдая правила безопасности, указанные в заводской инструкции.
- Не включайте одновременно большое количество электроприборов. Это может привести к перегрузке сети. Кроме того, не включайте много электроприборов в одну розетку.
- Находясь в воде, не пользуйтесь электрическими устройствами. Не вставляйте вилку электроприбора в розетку и не прикасайтесь к работающим электроприборам мокрыми руками или влажной салфеткой.
- Неуклонно соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, а только после этого к сети. Отключение происходит в обратном порядке. Не доставайте вилку из сети, дергая за провод.
- Не развешивайте для просушки вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке.
- Небезопасно пользоваться электроприборами с поврежденной изоляцией шнура.
- Не оставляйте включенные в сеть электробытовые приборы на долгое время. Включенные в розетку щипцы для завивки волос и утюг нельзя оставлять без присмотра.
- Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы и освещение.
- Если Вы стали свидетелем возгорания электроприбора, найдите способ его обесточить, и только после этого тушите пожар, закидывая огонь землей или песком. Нельзя заливать горящие электроприборы водой.

***Не соблюдая правила безопасного пользования электроприборами,
Вы подвергаете свою жизнь опасности.***

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле**

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ БАССЕЙНОМ ОТЕЛЯ

К услугам бассейна относится свободное (самостоятельное) плавание гостей Отеля:

- Перед пользованием бассейном, посетитель обязан вымыться с мылом под душем.
- Не допускается втирать в кожу различные кремы и мази перед пользованием бассейном.
- Несовершеннолетние граждане должны пользоваться услугами бассейна исключительно при сопровождении родителей (официальных представителей).
- Перед спуском в бассейн необходимо снять обувь.
- Для спуска в чашу бассейна и выхода из неё необходимо пользоваться лестницей. Опускаться нужно, не спеша, держась за перила.
- Не допускается попадание в чашу бассейна посторонних предметов.
- Передвижения по территории бассейна должны быть осторожными, во избежание падения на мокром полу.

При пользовании услугами бассейна запрещается:

- Находиться на территории бассейна в верхней одежде и уличной обуви.
- Пользоваться бассейном в нетрезвом виде.
- Вносить в бассейн или ставить на бортик стеклянную посуду и стеклянные предметы (шампуни, одеколоны, маски для подводного плавания и т.д.) и бритвенные принадлежности.
- Прыгать в бассейн.
- Бегать и толкаться в бассейне и на его территории.
- Посетители с инфекционными и кожными заболеваниями не могут использовать бассейн.
- Портить оборудование бассейна (за порчу оборудования взимается плата в размере его стоимости, расходов по закупке и установке).

Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья во время посещения бассейна.

Отель не несёт ответственности при нарушении требований безопасности при пользовании услугами бассейна.