

Утверждены Приказом ООО «Анапское взморье»
«Об утверждении Положения о продукте отеля «Море Лето»
№ 235 от 19.04.2019г.

Директор ООО «Анапское взморье»

_____ А.М. Шуневич

ПРАВИЛА
проживания и
внутреннего распорядка
в отеле
«MoreLeto»

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ

СТАТЬЯ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

СТАТЬЯ 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

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

СТАТЬЯ 4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ
СТАТЬЯ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ
СТАТЬЯ 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ
СТАТЬЯ 7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ
СТАТЬЯ 8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
СТАТЬЯ 9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ.
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
СТАТЬЯ 10. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

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. №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «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.

ГЛОССАРИЙ.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Отель — гостиничный комплекс «MoreLeto All Inclusive 3*», расположенный по адресу 353456, РФ, Краснодарский край, г-к Анапа, Пионерский проспект, 20а, предназначен для временного проживания, оздоровления, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (платные медицинские услуги, экскурсионные, услуги по предоставлению транспорта и др.), действует на основании устава и иных нормативных актов ООО «Анапское взморье»».

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Анапское взморье» (ООО «Анапское взморье», зарегистрировано Инспекцией Федеральной налоговой службы по городу – курорту Анапа «04» февраля 2010 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1102301000218 (свидетельство серия 23 №009576502).

Услуги — гостиничные услуги, 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.

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.

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.

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

Время заезда - с 14.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за 1/2 суток по прайсу 00:00 до 14:00.

Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: - за 1/2 суток по прайсу 00:00 до 14:00.

Время выезда - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу с 12:00 до 19:59, - за полные сутки с 20:00 до 23:59.

Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: с 12:00 до 19:59 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу; за полные сутки с 12:00 до 23:59.

Браслет/ключ - браслет, установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование услугами Отеля, в соответствии с выбранным тарифом.

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

Служба бронирования — это служба в составе СПиР, занимающаяся бронированием номеров в Отеле.

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

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

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

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя находиться на территории, но не пользуясь услугами отеля с 08:00 до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) — 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, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

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, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) — вид бронирования при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

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@moreletohotel.ru в следующие сроки: за 14 (четырнадцать) суток до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют преваляющее значение. При отмене бронирования менее чем за 14 суток до заезда — удерживается штраф в размере стоимости одних суток. Возврат денежных средств осуществляется в течение 45 рабочих дней с момента отмены бронирования.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.moreletohotel.ru.

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.

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Отеля.

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

Дневное посещение (Day Use) — дневное посещение Отеля в период с 08:00 до 20:00.

Промокод - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.2. Номерной фонд отеля включает в себя 148 (сто сорок восемь) номеров различных категорий.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

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

- по телефону 8-800-200-24-44, 8-800-707-79-77, 8-988-333-31-50
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования,

размещенной на официальном сайте Отеля по адресу:
<https://moreletohotel.ru/>,

- по электронной почте: sale@moreletohotel.ru;
- путем личного обращения на 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 с детьми),
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей),
- тип бронируемого номера,
- способ оплаты (наличный/безналичный расчет),
- контактный номер Гостя для связи,
- адрес электронной почты Гостя.

Перечень рекомендуемых документов для заезда в отель:

- подтверждение бронирования;
- для Гостей, прибывших от туристических фирм, - ваучер / путевка.

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

2.4. Отель до 4 (четырёх) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) 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.

2.5. После получения Клиентом Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Клиент 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.

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

2.7. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения Отеля либо на официальном Сайте.

2.9. 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 Исполнителя, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

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

3.1. Режим работы Отеля — круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

3.2. Предельный срок проживания в Отеле составляет — 90 (девяносто) суток;

3.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

3.3.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

3.3.3. свидетельства о рождении — для лица, не

достигшего четырнадцатилетнего возраста;

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

3.3.5. 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;

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

3.3.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

3.3.8. вида на жительство лица без гражданства.

3.4. Оказание оздоровительных услуг осуществляется при условии предъявления Гостем следующих документов:

3.4.1. документов, указанных в п. 3.3 настоящих Правил;

3.4.2. справка об эпидокружении (не более 5 (пяти) дней с даты выдачи),

3.4.3. сертификат (справка) о прививках для детей до 14 лет,

3.4.4. документ удостоверяющий личность (паспорт/свидетельство о рождении),

3.4.5. полис обязательного медицинского страхования.

3.4.6. Родители/законные представителя обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус.

В случае непредставления документов, поименованных в настоящем разделе, Отель вправе отказать в предоставлении оздоровительных услуг.

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля имеет право отказать Гостям в заселении.

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

3.6. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим — вход на территорию Отеля осуществляется по электронному ключу и/или контрольному браслету, и/или по предварительной записи.

3.7. Вход и нахождение на территории Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 08:00 до 23:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 08:00 до 23:00. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля. 3.8. При заселении в Отель Гостю выдается электронный браслет, соответствующий выбранному типу Тарифа. Электронный браслет является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

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

3.10. 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 Гости, к которым производится подселение или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго Гостя возможно по заявке.

3.11. Общее количество Гости, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3. настоящих Правил.

3.12. В стоимость оздоровительных и гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:

— питание согласно выбранному тарифу на гостиничные услуги. Типы питания могут быть следующие:

- Бокал шампанского в день заезда;
- Питание по системе «Все включено» — 3 основных приема пищи в формате «шведского стола» и 2 промежуточных приема пищи;
- Алкогольные напитки кубанских производителей:
 - шампанское утром в ресторане «шведский стол»;
 - вино кубанских производителей в обеденное время и на ужин в ресторане «шведский стол»;
- Слабоалкогольные напитки и безалкогольные напитки в баре у бассейна;
- Чай, кофе, вода без газа в номере;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья осуществляется раз в три дня. По просьбе

- Гостя сроки смены белья могут быть увеличены;
- туалетные принадлежности — пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
 - пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник, утюг);
 - пользование медицинской аптечкой, расположенной в Медицинском кабинете Отеля;
 - вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - пользование сейфом, установленном в номере;
 - пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);
 - побудка Гостя к определенному времени (wake-up call);
 - осуществление внутренних телефонных переговоров;
 - услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
 - предоставление детской кроватки (по запросу);
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
 - программа анимации для взрослых и детей;
 - посещение детской площадки и игровой комнаты;
 - пользование прачечной самообслуживания;
 - прокат велосипедов для взрослых и детей;
 - пользование бильярдом, дартс;
 - посещение развлекательной и концертной программы Отеля.

3.13. В стоимость **Дневного посещения** Отеля включены следующие виды услуг:

- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение ресторана шведской линии;
- посещение детской площадки и игровой комнаты;
- посещение развлекательной и концертной программы Отеля.

3.14. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, незаезда либо раннего выезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях РФ,

с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт:

- VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, MAESTRO, CIRRUS, MASTER CARD ELECTRON, MAESTRO ELECTRON (эмитированные только Российскими банками);
- МИР (любых банков).

Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды карт:

- VISA, MASTER CARD (эмитированные только Российскими банками).

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прејскурантом, которым Гость может ознакомиться на стойке СПиР.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 3 (трех) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 3 (трех) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 3 до 12 (двенадцати) лет плата взимается по полной стоимости дополнительного места (40% скидка от основного места).

Для гостей, проживающих в отеле:

- дополнительные услуги начисляются на лицевой счет гостя через электронный браслет;
- гость имеет возможность получать дополнительные услуги в кредит (до 5000,00 рублей) или разместить денежные средства на свой лицевой счет в виде депозита;
- оформление депозита и оплата дополнительных услуг производится у администратора-кассира службы приема и размещения.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
- в течение всего времени нахождения в Отеле иметь при себе контрольный браслет и предъявлять его по первому запросу сотрудниками Отеля, в целях подтверждения своего статуса;

В случае утери/порчи электронного браслета взимается штраф в размере 500 рублей.

- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- 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, проблемы опорно-двигательного аппарата, 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 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.

6.2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о

порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.

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

6.4. ОТЕЛЬ вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Комплекса, и/или других лиц.

6.5. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству РФ.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.

7.1. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Отелем;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);

- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Комплекса;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Комплекса, кроме номера проживания Гостя;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории Комплекса в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа).

7.2. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории ОТЕЛЯ в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в ОТЕЛЕ с домашними животными категорически запрещено.

7.4. Курение на территории ОТЕЛЯ категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, зона бассейна, а также любые помещения и открытые площадки и территории ОТЕЛЯ), кроме специально отведенных мест. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Комплекса) согласно произведенным затратам.

7.5. На всей территории Комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторане шведской линии Отеля запрещено:

- находиться без контрольного браслета;
- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

7.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22(двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

7.9. Гость Отеля может воспользоваться прокатом велосипедов, самокатов и детских колясок. При этом персонал Отеля осуществляет контроль выдачи велосипедов, самокатов и детских колясок посредством занесения в Журнал регистрации велопроката.

Персонал Отеля несет персональную ответственность за принятие испорченных велосипедов, самокатов и детских колясок.

Гость Отеля заплатив за прокат велосипеда, самоката или детской

коляски считается заключившим с ООО «Анапское Взморье» публичного договора на оказание услуг по прокату велосипеда, самоката или детской коляски и в случае возврата испорченного велосипеда, самоката или детской коляски гость Отеля обязуется осуществить ремонт за свой счет или внести денежные средства соразмерные стоимости испорченной детали в дирекцию Отеля, согласно преискуранта или по согласованию с дирекцией 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.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

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 по телефонам 01, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также 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.

9.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 353456, Российская Федерация, Краснодарский край, город-курорт Анапа, Пионерский проспект, 20а. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора СПиР на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

9.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Отель ответственности не несет.

9.4. 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.

9.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный 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, Гость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.

9.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

9.7. Отель не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

9.8. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 5.1 настоящих Правил.

9.9. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

9.10. Отель не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п., за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Отелем не превышает суммы оплаты, взимаемой Отелем за предоставление услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

9.11. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг) дает право Отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления Услуги.

9.12. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

9.13. Отель не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

9.14. Обстоятельства непреодолимой силы. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: (i) забастовки, локауты и другие трудовые

споры (с участием работников Гость и/или других сторон); (ii) прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; (iii) стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; (iv) уголовные преступления третьих лиц; (v) изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; (vi) в результате наступления несчастного случая; (vii) в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; (viii) в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

9.15. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой и/или договорами на оказание Услуг и/или агентскими договорами условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют превалирующую силу.

10. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.

10.1. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

10.1.1. несвоевременной оплаты услуг;

10.1.2. причинения материального ущерба Отелю;

10.1.3. нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

10.1.4. по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

10.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. 11.1-11.3, представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10.3. В случае выявления врачом Медицинского центра среди Гостей лиц

с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Отеля и сотрудникам Отеля, Гостю предоставляются полные и всесторонние сведения о характере, степени тяжести и возможных осложнениях предполагаемого заболевания (либо заболевания представляемого несовершеннолетнего лица), включая данные о результатах обследования, его предварительном диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанными с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях. После чего Гостю выдается направление и рекомендуется пройти обследование в инфекционной больнице г. Ялты или г. Симферополя (в зависимости от состояния Гостя). В случае добровольного согласия Гостя на проведение обследования Исполнитель обязуется осуществить возврат денежных средств за не оказанные услуги (санаторно-курортные, гостиничные и т.д.). В случае если после предоставления информации Гость выразит отказ от госпитализации и лечения (медикаментозной коррекции), ему предлагается подписать официальный Отказ от добровольной госпитализации. В случае отказа Гостя от добровольной госпитализации и отказа от подписания документа Отказ от добровольной госпитализации комиссией Медицинского центра Отеля, в составе которой должно быть не менее 3 (трех) врачей, составляется Акт об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации.

10.4. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 11.2), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

10.5. В случае если по истечению указанного в пп. 11.4 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

10.6. Текст настоящих Правил на русском языке имеет превалярующее значение

