

Moreleto

bljě
hotel

Утверждаю:

Директор ООО «МОРЕЛЕТО»

Д.А. Баратов

Приказ № 13 от 27.02.2026 г.



ПРАВИЛА
проживания и внутреннего
распорядка в отеле
«MoreLeto Ульта все
включено 4*»

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» Федеральным законом "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ ФЗ, Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", определяющие порядок и условия бронирования и оплаты услуг размещения, питания, отдыха и оздоровления в гостиничном комплексе Отель «MoreLeto» Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".

ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Отель — гостиничный комплекс «MoreLeto Ультра все включено 4*», расположенный по адресу 353456, РФ, Краснодарский край, г-к Анапа, Симферопольское шоссе, 56, предназначен для временного проживания, оздоровления, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг ООО «MoreLeto»

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «МОРЕЛЕТО», ИНН 2301079248/КПП 230101001, ОГРН 1122301000711, предоставляет услуги на основании идентификационного номер из Единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии средств размещения Отель «MoreLeto Ультра все включено» номер реестровой записи: С232024006503.

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, имеющее 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) –15:00, окончание гостиничных суток (время выезда) –12:00.

Время заезда - с 15.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 15 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты по действующим ценам отеля: за 1/2 суток по прайсу 00:00 до 15:00.

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 по действующим ценам отеля: - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу с 12:00 до 17:59, - за полные сутки с 18:00 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.

Невозвратный тариф — это вид бронирования, при котором после отмены брони без уважительной причины деньги клиенту за весь период проживания не возвращаются.

Гостиничные сутки — основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) — 15:00, 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.

Гарантированное бронирование (частичная оплата 30% (оплата по бронированию 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 не заезда 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 1 сутки до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют превалярующее значение. При отмене бронирования менее чем за 1 сутки до заезда — удерживается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток. Возврат денежных средств осуществляется в течение 45 рабочих дней (срок зависит от Банка, который выдал Вашу банковскую карту) 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 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.

Грубое нарушение правил проживания в отеле - ситуация, при которой поведение Гостя отеля препятствует Отелю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям или его (Гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества отеля, либо Гостей отеля, а также он (Гость) нарушает нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, с мая по сентябрь, 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 141 (сто сорок один) номер различных категорий.

1.3. Номера различной категории вмещают определенное количество гостей взрослых и детей. Один ребенок в номере без предоставления места.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

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

- по телефону 8-800-101-84-44
- 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 (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 / подтверждение бронирования.

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 п.п. 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 по безналичному расчету. 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 преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

2.10. При бронировании Покупателем – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Отелем согласно договору, с Заказчиком/Покупателем и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

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. заселение граждан до 18 лет осуществляется только вместе с сопровождающими лицами, на основании документов удостоверяющих личность родителей (усыновителей, опекунов). Заселение детей, путешествующих с иными родственниками (в том числе с бабушками и дедушками) и прочими сопровождающими лицами, производится только на основании доверенности.

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

3.3.6. 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;

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

3.3.8. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

3.3.9. вида на жительство лица без гражданства.

3.3.10. заселение может осуществляться при предъявлении российского национального водительского удостоверения. В случае использования Отелям единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг.

При заселении в отель необходимо предоставить подтверждение бронирования, для Гостей, прибывших от туристических фирм, - ваучер / подтверждение бронирования.

В случае непредставления оригиналов документов, указанных в настоящем разделе, Отель вправе отказать в предоставлении гостиничных и оздоровительных услуг.

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

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

3.5. 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.

3.6. Услуга гость на территории Отеля осуществляется с 8:00 до 20:00 по заявке Гостя, которая должна быть оформлена у дежурного администратора в СПиР со следующими данными: Ф.И.О. гостя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявки на дневное посещение осуществляется в период с 8:00 до 20:00. Стоимость услуги взрослого гостя 7 500 рублей, ребенок до 12 лет 5 000 рублей (дети до 3 лет бесплатно).

3.7. При заселении в Отель Гостю выдается электронный браслет. Электронный браслет является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.8. 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.

3.9. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количество гостей с учетом гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение

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

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

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

- бокал шампанского в день заезда;
- питание по системе «Ультра все включено» — 3 основных приема пищи в формате «шведского стола» и 2 промежуточных приема пищи;
- алкогольные напитки кубанских производителей:
- шампанское на завтрак в ресторане «шведский стол»;
- вино, крепкие алкогольные напитки (водка, коньяк, виски, джин, ром) кубанских производителей в обеденное время и на ужин в ресторане «шведский стол»;
- пиво разливное;
- слабоалкогольные напитки и безалкогольные напитки в баре у бассейна;
- Снэк-бар на втором этаже - Бесплатная станция перекуса;
- разливная станция на территории отеля с лимонадом и газировкой;
- ланч – бокс - выдаётся на раннем выезде и экскурсиях;
- чай, кофе, вода без газа в номере;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья осуществляется раз в два 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);
- оказание первой доврачебной медицинской помощи, 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;
- посещение развлекательной и концертной программы Отеля.

3.12. 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.

3.13. В случае аннулирования Гостем заявки на оказание услуг по уважительным причинам

(форс-мажорные обстоятельства), подтвержденных соответствующими документами, удержание не применяются, ранее внесенные в оплату денежные средства возвращаются Гостю в полном объеме.

3.14. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, не заезда либо раннего выезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком считается односторонним отказом от услуги), отель вправе удержать фактически понесенные расходы, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

3.14.1. В случае отказа от бронирования по невозвратному тарифу без уважительной причины деньги клиенту за весь период проживания не возвращаются.

Уважительной причиной могут стать:

- болезнь гостя или члена его семьи либо близкого родственника (дедушки, бабушки или др.), который указан в договоре. Это надо удостоверить меддокументами;
- смерть члена семьи или близкого родственника. Данный факт тоже следует подтвердить документально.

3.15. 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.

3.16. В случае, если гость решил сократить срок проживания в Отеле, или по каким-либо обстоятельствам и выезжает досрочно, гость должен не позднее, чем до 12:00 часов дня выезда проинформировать отель путем подачи письменного заявления дежурному администратору отеля и выехать до этого времени. В таком случае отель производит гостю возврат средств за оставшиеся дни. В случае уведомления дежурного персонала позднее 12:00 часов перерасчет стоимости и возврат денежных средств производится с удержанием Отелем, суточной стоимости проживания всей группы гостей (В соответствии с п. 30 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025г. N 1912п.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться 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 прейскурантом, 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 один ребенок без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 3 (трех) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кровать при наличии.

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;
- 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 компенсация в размере 2 000 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 (в случае причинения ущерба имуществу Отеля составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Отеля, либо, при отсутствии в преискуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба);
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- соблюдать тишину на всей территории Отеля с 23:00 до 07:00;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих 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.
- гость обязан соблюдать утвержденный в отеле пропускной режим, действующий на территории Отеля. При несоблюдении указанных требований Исполнитель вправе отказать гостю в доступе в Отель.

5.2. Гостям рекомендуется проявлять должную степень внимательности и осторожности при перемещении по территории и в здании Отеля, а также самостоятельно предпринимать соответствующие меры предосторожности: не игнорировать информационные и предупредительные знаки/таблички (в зонах производства сотрудниками Отеля технических работ (уборка, полив, ремонт и т.д.)), не заходить за установленные ограждения; не пренебрегать своей безопасностью при пользовании лифтами,

автоматическими дверьми и другими техническими средствами и оборудованием, в том числе держаться за перила, поручни при передвижении по лестницам, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней, не перевешиваться через перила лестницы и балкона, не сидеть на перилах балкона и не перелазить через балкон. В случае несоблюдения указанных рекомендаций Гость самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его жизни и здоровья.

5.3. При заселении в Отель, гость должен проверить и поставить собственноручную подпись в представленной работником Отеля Карте регистрации Гостя. Заселение в Отель является подтверждением того, что Гость ознакомлен с Правилами, действующими на территории Отеля, размещенными на официальном сайте, а также на ресепшен, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

5.3. При выезде из Отеля Гостю необходимо уведомить прием и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить и сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги. В случае, если Гости не освобождают номер в расчетный час и отсутствуют в номере, либо номер подлежит заселению, Отель вправе начислить Гостям стоимость следующих суток по действующему тарифу отеля.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

6.1. Отель обязан 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.

6.2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности и т.д., вся информация предоставлена в цифровом виде телеграмм ЧАТ-бот.

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 Guestов агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля, и/или других лиц.

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

6.7. Текущая уборка номера в Отеле осуществляется в течение дня с 9:00 до 20:00 часа. По распоряжению Гостя уборка в номере может не осуществляться. Комплектация номера халатами и набором полотенец осуществляется согласно категории номера. Детям до 12 лет (включительно) халаты не предоставляются.

6.8. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах и посетителях согласно законодательству РФ.

6.9. В случае, если Гости не освобождают номер в расчетный час и отсутствуют в номере, Отель вправе начислить Гостям стоимость следующих суток по действующему тарифу отеля.

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.);
- выносить продукты питания со «шведской линии» за пределы ресторана, сливать и переливать напитки в собственную тару и бутылки (шведский стол не предполагает сервис на вынос, поэтому в этом случае ОТЕЛЬ вынужден будет применить правила начисления завтрака, обеда или ужина в размере 1 500 руб. за один рацион с одного гостя);
- использовать 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 отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа);
- препятствовать Отелю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям или его (Гостя) действия оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества отеля, либо Гостей отеля, а также он (Гость) нарушает нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

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 5 000 рублей. В случае срабатывания сигнализации по вине проживающего (курение в номере) проживающий оплачивает стоимость вызова и приезда пожарной команды.

7.5. На всей территории отеля (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, халатах, мокрой, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов.

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. Родители (лица, их заменяющие) или ответственные лица за несовершеннолетних детей отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

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

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

Гость Отеля заплатив за прокат велосипеда, детской коляски считается заключившим с ООО «МОРЕЛЕТО» публичного договора на оказание услуг по прокату велосипеда, детской коляски и в случае возврата испорченного велосипеда, детской коляски гость Отеля обязуется осуществить ремонт за свой счет или внести денежные средства соразмерные стоимости испорченной детали в дирекцию Отеля, согласно прейскуранта 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 администрацию отеля и 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 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 в срок не позднее 10 (Десяти) дней с момента оказания последней услуги, указанной в Подтверждении бронирования, (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 353456, Российская Федерация, Краснодарский край, город-курорт Анапа, Симферопольское шоссе, д. 56. 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 настоящих 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 предоставление 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:

- забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников Гостя и/или других сторон);
- прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;
- стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события;
- уголовные преступления третьих лиц;
- изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти;
- в результате наступления несчастного случая;

- в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия;

- 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 преваляющую 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»;

10.1.5. если гость находится в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;

10.1.6. нарушения правил тишины с 23:00 до 07:00.

10.1.7. **грубое нарушение правил проживания в отеле** - если поведение Гостя отеля препятствует Отелю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям или его (Гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества отеля, либо Гостей отеля, а также он (Гость) нарушает нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

10.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, 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 течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 10.2). Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

10.4. В случае если по истечении указанного в пп. 10.3 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 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.