aleàn
CLUB
MAJESTIC

*Правила проживания в отеле Alean Club Majestic 4**

(порядок проживания, пребывания и предоставления услуг)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ ФЗ, Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации.

1. Основные понятия

«Отель» - имущественный комплекс «Alean Club Majestic 4*», расположенный по адресу 353456, Краснодарский край г.Анапа, Пионерский проспект, 20М.

«Гость» (потребитель), **«Заказчик», «Покупатель»** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в пользу потребителя.

«Правила отеля» - свод правил пользования инфраструктурой и услугами отеля, действующих на территории Отеля.

«Оказанная услуга» - определенное действие (совокупность действий), произведенное Отелем по исполнению принятых на себя обязательств в сфере предоставления гостиничных и сопутствующих им услуг, перечень которых утвержден Отелем в соответствии с нормативными актами, регламентирующими осуществление оказываемых видов деятельности.

«Неоказанная услуга» - неисполнение Отелем принятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.

«Путевка» - документ, подтверждающий право Покупателя и указанных им в подтверждении брони лиц, на предоставление ему комплекса услуг: питания, проживания, досуга и иных услуг. Полный перечень услуг, входящих в путевку, их стоимость, а также типы номеров и период проживания определяются в подтверждении бронирования.

«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.

«Карта гостя» - электронный браслет (выдается в конверте, на котором указаны Ф.И.О. Гостя, номер комнаты и период проживания), оформляемый Гостю отеля для возможности беспрепятственного прохода по территории отеля и получения оплаченных и предоставляемых Отелем услуг.

«Служба приема и размещения» - служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, заселение и выселением Гостей, и оказанием им дополнительных услуг.

«Публичная оферта» - адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении путевок, предложение Отеля заключить договор купли-продажи путевки.

«Бронирование» - закрепление за Гостем номера на условиях предварительной частичной оплаты или полной оплаты (оплата бронирования в полном размере) путевок, услуг проживания и дополнительных услуг в Отеле Гостем, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

«Предварительное бронирование» (неоплаченное бронирование) - предварительный зака путевок, услуг проживания и дополнительных услуг в Отеле Гостем, при котором Отель оставляе за собой право отменить заказ без предварительного уведомления в случае отсутствия со сторон Гостя оплаты в установленный срок в соответствии с выбранным способом бронирования..

«Подтверждение бронирования» - документ, направляемый Отелем Гостю подтверждение того, что Отель готов оказать Гостю путевку - комплекс услуг (проживание, питани досуг и иные услуги) при условии их своевременной оплаты.

«Незаезд» - незаездом признается не прибытие Гостя в Службу приема и размещения д расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

«Опоздание» - опозданием Гостя признается заезд Гостем после установленного времен заезда и до расчетного часа дня, следующего за днем заезда.

«Аннуляция бронирования» – отмена Гостем бронирования.

«Специальные предложения» – скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные н временное формирование спроса на услуги Отеля.

2. Общие положения

2.1. Отель предназначен для временного проживания Гостей на период, согласованный Отелем. По истечении согласованного периода Гость освобождает номер.

2.2. Режим работы Отеля - круглосуточно.

2.3. Правила проживания:

Размещение гостей производится по предварительному бронированию.

Размещение без предварительного бронирования производится только при налич свободных номеров.

При бронировании Гость выбирает категорию номера, конкретный номер комна принадлежащий к данной категории, присваивается автоматически, при заселении Гостя.

Расчетный час в отеле - 12:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда с 15:00 текущих суток по местному времени, первая услуга в день заезда - обе

Время выезда до 12:00 текущих суток по местному времени, последняя услуга в день выезд завтрак.

Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободн номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату.

Ранний заезд:

при заезде с 00:00 до 05:59 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу;

при заезде с 06:00 до 14:59 – почасовая оплата от стоимости текущих суток по прайсу.

Поздний выезд:

с 12:00 до 24:00 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу; после 24:00 - оплата 10 стоимости за 1 сутки по прайсу.

Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номе При наличии свободных номеров, по необходимости, за дополнительную плату проживающем может быть предоставлен другой номер.

Вход на территорию отеля, пляж отеля осуществляется только по электронному ключу.

В случае утери / порчи электронного ключа взимается плата за ущерб согласно действующем прейскуранту.

2.4. Условия размещения на дополнительных местах:

- размещение детей до 15 лет на дополнительных местах - бесплатно;
- размещение на дополнительном месте (от 15 лет) - 20% от стоимости номера;
- размещение детей по тарифу «Место без места»: применение тарифа возможно только пр заселении Гостей в отеле и обязательном информировании Гостя о снижении уровня комфортност в номере:

– ребенок 0–1 год по тарифу «Место без места» - бесплатно;

– ребенок от 1 до 3 лет по тарифу «Место без места» - 2 000 рублей / сутки;

– ребенок от 3 до 7 лет по тарифу «Место без места» - 4 000 рублей / сутки.

2.5. Перечень документов для оформления заселения в отель:

2.5.1. Заселение Гостя в отель осуществляется согласно Постановлению Правительств Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 "Об утверждении Правил предоставлени гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" при услови предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательство Российской Федерации, в том числе:

• паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

• паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

• временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

• временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

• документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

• водительского удостоверения.

• свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

• паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

• разрешения на временное проживание лица без гражданства;

• вида на жительство лица без гражданства.

• 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.

• 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).

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Приказа МВД России от 10.12.2020 N 856 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства, заявления о снятии иностранного гражданина или лица без гражданства с регистрации по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметок о регистрации (снятии с регистрации) иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, проставляемых, в том числе, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг", ФЗ РФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

Перечень документов для постановки на миграционный учет:

• паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

• миграционная карта (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором РФ);

• вид на жительство, разрешение на временное проживание, виза;

• предыдущая регистрация (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

2.5.2. Регистрационный учет граждан РФ осуществляется в соответствии с Законом РФ от

25.06.1993 N 5242–1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбо места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации".

• Для постановки на регистрационный учет предъявляются паспорт или иной заменяющий е документ, удостоверяющий личность гражданина

2.5.3. Перечень рекомендуемых документов:

• подтверждение бронирования;

• медицинский страховой полис;

• дополнительно ваучер для Гостей, прибывших от туристических фирм.

2.5.4. Для Гостей, прибывших от туристических фирм, помимо документов, названных выш необходимо предъявить ваучер либо путевку.

2.5.5. При отсутствии требуемых документов сотрудники службы приема и размещения оте будут вынуждены отказать Гостям в заселении.

2.6. Порядок оплаты:

2.6.1. Для Гостей, проживающих в Отеле:

• В Отеле действует безналичная система расчета за услуги, за исключением услу арендаторов, перечень таких услуг можно уточнить в службе приема и размещения;

• Дополнительные услуги начисляются на лицевой счет Гостя посредством электронног ключа Гостя;

• Гостям предоставляется возможность получать дополнительные услуги в счет последующе оплаты (лимит 50 000 руб.) или в счет денежных средств, внесённых на лицевой счет Гостя д начала пользования услугами.

• В случае, когда стоимость услуг превышает сумму предоставленного лимита / сумм заблаговременно внесенных денежных средств, Гостю необходимо пополнить свой счет продолжить пользоваться услугами.

• Окончательный расчет за пользование дополнительными услугами должен быть произведе Гостем до выезда из отеля. Неизрасходованная сумма внесенных собственных денежных средст возвращается Гостю по окончании пребывания (или по требованию).

• Пополнение лицевого счета производится у администратора службы приема и размещения

• Возврат неизрасходованных денежных средств производится у администратора службы приема и размещения.

• Оплата дополнительных услуг осуществляется у администратора службы приема размещения наличными средствами, банковской картой.

Информация о дополнительных услугах и их стоимости находится на стойке службы прием и размещения, в номере Гостя или на месте ее оказания.

При имеющейся возможности в Отеле Гость имеет право заказать / забронировать услуг заблаговременно.

Гость имеет право аннулировать заказанную услугу. Под аннулированием услуг понимаетс отмена Гостем забронированной услуги (независимо от статуса оплаты) или неявка Гостя дл получения услуги.

2.6.2. Аннуляция заблаговременно заказанной услуги производится на следующи условиях:

• Аннуляция услуг СПА-комплекса:

– аннуляция единичной услуги:

• при аннуляции забронированных услуг за 2 часа до времени их оказания и ранее денежны средства возвращаются в полном объеме, штрафные санкции не начисляются, в иных случая взимается штраф в размере 100 % стоимости услуги.

– аннуляция программ и/или наборов процедур (пакетов, курсовок и т. п.):

• при аннуляции забронированных программ и/или наборов процедур (пакетов, курсовок и т п.) в день, предшествующий дате начала оказания услуг, и ранее, денежные средств возвращаются в полном объеме, штрафные санкции не начисляются, в иных случаях взимаетс штраф в размере 100 % стоимости программы и/или набора процедур (пакета, курсовки и т. п.).»

• Аннуляция трансфера:

– при аннуляции трансфера за 2 часа если расстояние до 50 км, до времени подачи машины ранее денежные средства возвращаются в полном объеме, штрафные санкции не начисляются;

– при аннуляции трансфера за 12 часов если расстояние свыше 50 км, до времени подач машины и ранее денежные средства возвращаются в полном объеме, штрафные санкции н

начисляются;

- при аннуляции трансфера менее чем за 2 часа если расстояние до 50 км и менее чем за 12 часов если расстояние свыше 50 км, до времени подачи машины или при неявке Гостя взимается штраф в размере 100 % стоимости услуги.

• Аннуляция прочих услуг и услуг консьерж-сервиса:

- при аннуляции забронированных услуг за 2 часа до момента их оказания и ранее штрафные санкции не начисляются;

- при аннуляции забронированных услуг менее чем за 2 часа до времени их оказания.

или при неявке Гостя на услугу взимается штраф в размере 100 % стоимости услуги;

- если правила оказания каких-либо услуг (или условия договора) предусматривают иной алгоритм аннуляции услуг и применения штрафов (в том числе, когда услуга оказывается третьим лицом), то применяются такие специальные правила.

В случае аннулирования Гостем заявки на оказание услуг по уважительным причинам (форс-мажорные обстоятельства), подтвержденных соответствующими документами, штрафные санкции не применяются, ранее внесенные в оплату денежные средства возвращаются Гостю в полном объеме.

При возврате денежных средств, независимо от времени аннуляции, Отель вправе удержать фактически понесенные расходы, в том числе комиссии банков (платежных систем) при осуществлении расчетов в безналичной форме.

Неявка Гостя к месту начала предоставления заказанных, забронированных и подтвержденных услуг (no show) считается односторонним отказом от каждой конкретной услуги, стоимость неиспользованных услуг не компенсируется. Изменение сроков оказания каждой из забронированных и подтвержденных услуг, возможно только по предварительному письменному согласованию с Отелем.

В случае отказа Гостя от части услуг, входящих в комплекс (пакет) услуг, Отель не производит перерасчет и уменьшение общей стоимости комплекса (пакета) услуг, а уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

2.6.3. Плата за проживание, незаезд, опоздание и отмену бронирования взимается на следующих условиях:

• Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

• При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.

• При бронировании в случае опоздания, незаезда или отмены бронирования менее чем за 14 дней до даты заезда с Гостя (в соответствии с условиями договора публичной оферты купли-продажи путевки и договора публичной оферты возмездного оказания услуг размещенных на официальном сайте Отеля по адресу https://majestik-hotel.ru/ob-otele/dokumentyi.html взимается плата в размере 30% от суммы бронирования за фактический простой номера, но не менее чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия. За исключением случаев, когда опоздание или незаезд Гостя были вызваны независящими от него причинами (уважительными причинами). К перечню уважительных причин относятся форс-мажорные обстоятельства. Факт возникновения уважительных причин должен быть подтвержден документально. При опоздании, в случае отсутствия связи с Гостем бронирование аннулируется Отелем.

• Отмена бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Покупателем уведомления об отмене забронированной путевки по электронной почте booking@aleancollection.ru за 14 (четырнадцать) дней до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют превалирующее значение.

• При досрочном выезде до указанного в подтверждении бронирования срока неиспользованные средства за не оказанные услуги подлежат возврату в полном объеме, если иное не указано в условиях тарифа.

2.7. Порядок и условия бронирования:

2.7.1. Гость оформляет бронирование любым из следующих способов:

• по телефону 8-800-250-00-30;

• путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: https://booking.aleancollection.ru/;

• по электронной почте: booking@aleancollection.ru;

• путем личного обращения в службу приема и размещения.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. Покупателя;
- Ф. И. О. Гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- контактный номер Покупателя для связи;
- адрес электронной почты Покупателя.

2.7.2. Отель вправе отказать в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации, установленной п. 2.7.1 настоящих Правил, либо по причине отсутствия свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Отелем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, количество дней, общая стоимость услуг, тариф, сведения о Госте категории (виде) заказанного номера и о его цене, контактная информация, а также иные сведения определяемые Отелем.

2.7.3. После получения Гостем Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Гость осуществляет оплату в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату.

2.7.4. Бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля.

2.7.5. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированной путевки и/или услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость путевки и оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования.

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

2.7.7. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в счете/квитанции, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя.

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

2.7.9. 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. Перечень оказываемых услуг

3.1. Перечень услуг Отеля, предоставляемых по системе «Всё включено» и за дополнительную плату размещен на официальном сайте отеля по адресу www.majestik-hotel.ru

4. Обязанности Отеля

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям отеля оплаченные услуги, путевки.

4.2. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях отеля.

4.3. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

4.4. Своевременно реагировать на просьбы Гостей отеля в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

4.6. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

5. Обязанности Гостя

5.1. При оформлении заселения в отель в полном объеме оплатить услуги проживания и услуги, приобретенные до заезда в отель (если не оплачены заранее).

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.3. Соблюдать правила пользования инфраструктурой и услугами отеля. Отель не несет ответственности за последствия эксплуатации Гостем объектов инфраструктуры вне установленного режима / периода их работы.

5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах отеля.

5.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.

5.6. В случае утраты электронного ключа Гость должен немедленно известить об этом администратора службы размещения для блокировки ключа и предотвращения причинения Гостю ущерба со стороны третьих лиц.

Гость несет убытки за проведенные операции до момента уведомления администратора службы размещения об утрате электронного ключа.

5.7. Не повреждать имущество отеля. В случае повреждения или уничтожения имущества, до даты выезда, возместить отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Отелем, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

5.8. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения " от 30.03.99 г.).

5.9. 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.

6. В Отеле запрещается

6.1. Выносить продукты питания, напитки, а также посуду из ресторана, баров. В случаях болезни кого-либо из Гостей возможен вынос продуктов в одноразовой посуде только с разрешения администратора ресторана.

6.2. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные не в Отеле.

6.3. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.

6.4. Курить и иным образом использовать табачные изделия, электронные сигареты или кальяны, иные приспособления, имитирующие курение или похожие на него действия во всех помещениях Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля, за исключением мест, специально оборудованных для курения.

6.5. Запрещается самостоятельно перемещать мебель и оборудование в номере, а также выносить имущество отеля за пределы номера без разрешения администрации. В случае необходимости изменения расстановки мебели гость обязан обратиться на ресепшен. При обнаружении факта самовольного перемещения мебели отель оставляет за собой право взыскать стоимость восстановления первоначальной расстановки и/или стоимость выявленных повреждений. Отель оставляет за собой право отказать в перестановке без объяснения причин, за исключением случаев, когда перестановка необходима для обеспечения доступной среды для маломобильных гостей.

6.6. Находиться в общественных зонах отеля (лобби, ресторанах, барах и т.п.) в банных халатах. Банный халат может быть использован исключительно в пределах номера, в СПА-зоне отеля и по пути в СПА-зону.

6.7. Находиться в ресторанах, барах, кафе и других общественных зонах Отеля, за исключением бассейнов и спа-комплекса, в купальных костюмах, халатах, гостиничных тапочках, иной одноразовой обуви, а также в обуви, не предназначенной для носки на улице. Гостевые гостиничные тапочки являются предметом личной гигиены и предназначены исключительно для

использования в номере.

6.8. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии» от 13.12.1996 N 150-ФЗ.

6.9. Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.

6.10. Находиться на территории отеля лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

6.11. Находиться и отдыхать на территории отеля с животными.

6.12. Проводить на территорию отеля посетителей без оформления для них «дневного пребывания».

6.13. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, детских площадках и прочих объектах.

6.14. Передвижение на механических, электромеханических и иных средствах передвижения, исключения: служебные передвижные средства отеля, детские коляски и передвижные средства для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7. О курении

7.1. Гости, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Курение табака осуществляется исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.

7.2. Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

7.3. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 года № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" запрещено курение табака на территории отеля, в том числе в номерах и на балконах.

7.4. В случае нарушения указанного запрета, отелем взимается компенсация расходов на очистку номера от запаха табачного дыма согласно действующему прейскуранту.

8. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории отеля

8.1. Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены Отелем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

8.2. При прибытии в Отель и осуществления регистрации на стойке службы приема и размещения Гость получает контрольный браслет соответствующего цвета, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Отеля. Отель вправе потребовать, а Гость обязан выполнить требование об использовании (ношении) браслета, в противном случае Отель вправе отказать Гостю в оказании услуг на территории Отеля до момента подтверждения Гостем своего статуса.

8.3. В случае если Гость прибыл в Отель на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе предоставление видеозаписи (при наличии) по запросу правоохранительных органов);
- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;
- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
- передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к

месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

8.4. Услуга размещения транспортного средства на территории автомобильной парковки предоставляется за дополнительную оплату согласно действующему прейскуранту.

8.5. Парковочное место без оплаты предоставляется при наличии подтверждающих документов:

- Инвалидам I и II группы;
- детям – инвалидам;
- инвалидам III группы с ограничением способности к передвижению любой степени
- инвалидам III группы, получившим до 1 июля 2020 года знак «Инвалид»

9. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в Службу по работе с Гостями отеля. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в Службу по работе с Гостями. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий. Если 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, Краснодарский край г. Анапа, Пионерский проспект, 20М. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

9.3. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Отеля в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Отеля. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

9.4. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения 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.

9.5. 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.

9.6. 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.

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

9.8. 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.

9.9. 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 5.9 настоящих Правил.

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

9.11. 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.

9.12. 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 предоставление Услуги.

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

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

9.15. Отель не несет ответственности за сохранность оставленных или забытых в номере денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей и ценных вещей Заказчика, за исключением тех, что оставлены в сейфе в номере. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей. Расходы на доставку потерянных или забытых вещей несет их владелец.

9.16. Отель не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах.

9.17. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

9.18. При отсутствии Гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Отель берет на ответственное хранение.

9.19. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): войны, наводнения, пожара, землетрясения и прочих стихийных бедствий, забастовок, изменений действующего законодательства или любые другие обстоятельства, на которые Отель не может реально воздействовать и которые не может разумно предвидеть, и при этом они не позволяют исполнить обязательства по настоящему договору, и возникновение которых не явилось прямым или косвенным результатом действия или бездействия Отеля, а также 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.

9.20. Отель не несет ответственность при аварийном отключении городскими коммунальными службами электрической энергии, тепловой энергии, водоснабжения.

10. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг

10.1. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту), 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. нарушения условий, указанных в п. 5.2. и разделе 6 текущих правил;

10.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. 10.1.1–

10.1.5. 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 Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10.3. В случае выявления 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). После чего Гостю рекомендуется пройти обследование в инфекционной больнице г. Анапа (в зависимости от состояния Гостя). В случае добровольного согласия Гостя на прохождение обследования, Отель обязуется осуществить возврат денежных средств за не оказанные услуги. 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 Отказа от добровольной госпитализации, 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 (п. 10.2), 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 истечение указанного в п. 10.4 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Отель 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 Отель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

11. Иные условия

11.1. В Отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗРФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах

Российской Федерации", в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных Гостем отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения отелем обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке».

11.2. Поскольку территория Отеля является публичным местом, Отель вправе осуществлять фото и видео съемку Гостя, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего в отеле совместно с ним, законным представителем которого он является (далее — Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, на котором было зафиксировано изображение Гражданина с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Отелем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Отеля, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Отелю, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Отелем.

11.3. Отель заботится о Гостях и их здоровье, поэтому убедительно просит Гостей не купаться в бассейне в нетрезвом состоянии и в период обработки бассейнов.

11.4. Ради безопасности детей не оставляйте их без присмотра.

11.5. На территории Краснодарского края действует Закон №1539 — КЗ от 21.07.2008г «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», требования которого обязательны для исполнения всеми Гостями. Несовершеннолетним не следует в определенное время находиться в общественных местах без сопровождения родителей или законных представителей, или ответственных лиц.

Согласно ст. 3 указанного выше закона Краснодарского края, родители (законные представители), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения (пребывания) в общественных местах без сопровождения родителей (законных представителей) или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа до 6 часов;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часов до 6 часов.

12. Принятие (согласие) Гостем правил проживания

При ознакомлении с услугами Отеля до момента оплаты услуг, путевок Гость ознакомлен и согласен со всеми положениями, требованиями, ответственностью, отраженными в настоящих Правилах проживания (порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле).