

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинично-оздоровительном комплексе НАО «Центр «Омега» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 N 1853, и регулируют отношения, связанные с предоставлением гостиничных услуг в гостинично-оздоровительном комплексе НАО «Центр «Омега».
- 1.2. Иные условия, порядок и правовые последствия, связанные с бронированием, оказанием и оплатой гостиничных услуг, а также основания возникновения ответственности исполнителя (далее – Отель), потребителя (далее – Гость), не регламентированные настоящими Правилами, подлежат применению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

бронирование – предварительный заказ Гостем номеров в гостинично-оздоровительном комплексе;

гостинично-оздоровительный комплекс – имущественный комплекс (здания, часть зданий, оборудование и иное имущество, включая прилегающую территорию), предназначенный для оказания гостиничных и дополнительных услуг, расположенный по следующим адресам:

«Екатерининский квартал» 354340, Краснодарский край, Сочи, бульвар Надежд, 12, 14, 16, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 44;

«Семейный квартал» 354340, Краснодарский край, Сочи, ул. Диброва, 4, 6, 8; ул. Фигурная, 28, 30, 32;

- «Спортивный квартал» 354340, Краснодарский край, Сочи, ул. Фигурная, 23, 23/1, 23/2, 23/3, 23/4, 23/5, 27, 27/1, 27/2, 29, 29/1, 29/2;

гостиничные услуги – предоставляемый Отелем комплекс услуг по обеспечению Гостям временного размещения в Отеле, включая обязательные услуги, стоимость которых включена в цену номера, перечень которых определяется Отелем в соответствии с присвоенной средству размещения категорией и доводится до сведения Гостя в порядке, установленном требованиями действующего законодательства;

дополнительные услуги – услуги, стоимость которых не включена в стоимость гостиничных услуг;

гость – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги

исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Гостя;

отель – непубличное акционерное общество «Центр передачи технологий строительного комплекса Краснодарского края «Омега» (НАО «Центр «Омега»), ИНН 2309102040, ОГРН 1062309026812, обладающее исключительным правом на товарный знак «город-отель «Бархатные сезоны»;

местное время – время часовой зоны, в которой расположен Отель (г. Сочи – UTC+3, московское время);

номер (гостиничный номер) – помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания Гостей;

обеспечительный платеж (депозит) – денежные средства, подлежащие внесению Гостем в кассу или на расчетный счет Отеля до предоставления гостиничных услуг в качестве способа обеспечения исполнения обязательств по возмещению ущерба в случае его причинения и (или) оплате дополнительных услуг, и подлежащие возврату при отсутствии оснований для их удержания;

прейскурант – справочная информация о стоимости и перечне гостиничных и дополнительных услуг, утвержденных локальными нормативными актами Отеля, размещаемая в уголке потребителя на стойках приема и размещения, в информационной папке на стойках сервиса и взаимодействия с Гостями, а также на официальном сайте Отеля;

расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостя;

расчетный час заезда – 14:00 по местному времени;

расчетный час выезда – 12:00 по местному времени;

сутки – промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда и заканчивая расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до расчетного часа выезда;

цена номера – стоимость оказания гостиничных услуг за сутки;

масочный режим - режим, предусматривающий использование при нахождении на определенной территории средств индивидуальной защиты органов дыхания: медицинских масок (одноразовых, многоразовых), респираторов и иных заменяющих их текстильных изделий;

социальное дистанцирование - комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий немедикаментозного характера, направленных на замедление распространения инфекции, предусматривающий сокращение контактов с другими людьми и сохранение 1,5 - 2-х метрового расстояния друг от друга.

2. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГАХ

- 2.1. Режим работы Отеля круглосуточный.
- 2.2. Режим работы заведений общественного питания (ресторанов, баров) Отеля установлен отдельно для каждого заведения.
- 2.3. Информацию о режиме работы заведений общественного питания Отеля Гость вправе получить на стойке приема и размещения или стойке сервиса и взаимодействия с Гостями.
- 2.4. Информация о порядке размещения в Отеле и условиях пользования гостиничными и дополнительными услугами (включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, пр.) размещена в каждом номере, а также в уголке потребителя на стойках приема и размещения и в информационных папках на стойках сервиса и взаимодействия с Гостями.
- 2.5. Отель предназначен для временного размещенияGuestов на согласованный срок.
- 2.6. Предельный срок непрерывного пребыванияGuestов в Отеле не ограничен и является одинаковым для всех категорийGuestов.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Отель осуществляет бронирование номеров при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Guestа посредством почтовой, телефонной и/или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Guestа.
- 3.2. Отель обязуется предоставить Guestу свободный номер соответствующей категории. Возможность бронирования индивидуально-определенного номера Отелем не предоставляется.
- 3.3. Бронирование номеров через сайт Отеля осуществляется путем заполнения установленной формы.
- 3.4. Бронирование считается подтвержденным с момента получения Guestом соответствующего уведомления, содержащего сведения о наименовании Отеля, категории (виде) забронированного номера, его стоимости за весь период размещения, об условиях бронирования, о сроках пребывания Guestа в гостинично-оздоровительном комплексе, а также иные сведения, определяемые Отелем.
- 3.5. При заключении договора с Guestом может быть установлена форма заявки на бронирование. Бронирование считается подтвержденным с момента получения Guestом установленного договором подтверждения бронирования от Отеля.
- 3.6. В Отеле применяются гарантированная и негарантированная системы бронирования.

3.6.1. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного прибытия, при условии внесения Гостем авансового платежа в размере цены номера не позднее 18:00 по местному времени дня, предшествующего дню запланированного прибытия.

В случае невнесения авансового платежа в установленный срок, бронирование считается негарантированным и к нему применяются условия, предусмотренные пунктом 3.6.2 настоящих Правил.

Договором с Гостем может быть установлена согласованная сторонами форма отказа от бронирования.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания более, чем на 24 (двадцать четыре) часа или незаезда, гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания, если иное не предусмотрено условиями договора.

Договором с Гостем может быть установлено условие о выплате Отелю в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя штрафа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь согласованный период пребывания.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Отелем менее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до расчетного часа заезда дня запланированного прибытия.

Опозданием признается заезд Гостя после расчетного часа заезда дня запланированного прибытия и до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного прибытия.

Незаездом признается неприбытие Гостя к стойке приема и размещения Отеля до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного прибытия.

3.6.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 18:00 часов по местному времени дня запланированного прибытия, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Гостем не вносится.

3.7. При бронировании Гость выбирает категорию номера. Индивидуальное определение гостиничного номера выбранной Гостем категории осуществляется Отелем при размещении Гостя.

3.8. Аннулирование заявки на бронирование осуществляется Отелем путем принятия отказа от бронирования номера от Гостя посредством почтовой, телефонной и/или иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от Гостя.

3.9. Гость вправе аннулировать заявку на бронирование без применения к нему каких-либо санкций не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до расчетного часа заезда дня запланированного прибытия.

3.10. Для бронирований, осуществленных на условиях специальных предложений через сайт Отеля, могут предусматриваться иные условия их аннуляции.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОФОРМЛЕНИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ / РЕГИСТРАЦИЯ ГОСТЕЙ

4.1. Договор заключается между Гостем и Отелем путем составления документа, подписанного двумя сторонами и содержащего следующие сведения:

- наименование Отеля, сведения о его государственной регистрации;
- сведения о Госте (наименование и сведения о государственной регистрации юридического лица и его месте нахождения;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица, сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке, адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии);
- сведения о предоставляемом номере;
- цену номера;
- период проживания в Отеле;
- иные необходимые сведения (по усмотрению Отеля).

4.2. Договор заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

При отсутствии у Гостя вышеуказанных документов, ОТЕЛЬ вправе отказать в его размещении.

4.2.1. Для размещения по тарифам, предусматривающим оформление санаторно-курортной путевки, Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь при себе:

- санаторно-курортную путевку, или путевку в оздоровительную организацию, документ, подтверждающий бронирование санаторно-курортных услуг в санаторно-курортную организацию (подтверждение бронирования с номером брони, ваучера туроператора с содержанием информации о бронировании санаторно-курортной путевки);
- оформленную санаторно-курортную карту по форме 072/у для взрослых и 076/у для детей, выданную медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях по месту жительства;
- справку, подтверждающую отрицательный результат лабораторных исследований в отношении новой коронавирусной инфекции COVID-19, полученную не позднее чем за двое суток до даты отъезда в гостинично-оздоровительный комплекс;
- справку об эпидокружении (документ, который подтверждает информацию об отсутствии контакта с вероятным больным в срок не менее 14 дней до даты отъезда).

При отсутствии у Гостя вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в его размещении.

- 4.3. Отель осуществляет оформление размещения и регистрацию Гостей, прибывающих и убывающих из Отеля, круглосуточно.
- 4.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713.
- 4.5. Регистрация в Отеле **несовершеннолетних граждан**, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Регистрация в Отеле **несовершеннолетних граждан**, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
- 4.6. 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 15.01.2007 № 9.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- 5.1. При условии предварительного бронирования на текущую дату Отель предоставляет Гостю номер в расчетный час заезда.
- 5.2. Условия Гостя относительно месторасположения гостиничного номера (в частности, вид из окна, этажность, расположение нескольких забронированных номеров рядом и прочие) не являются существенными при размещении, однако могут быть приняты во внимание при наличии соответствующих свободных номеров.
- 5.3. При оформлении размещения Гостю вручаются карта Гостя и ключ от гостиничного номера.
- 5.4. Отель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - иные услуги по усмотрению Отеля.
- 5.5. Уборка номера производится ежедневно, включая заправку постели. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 3 дня. Уборка не производится в случае, если на двери гостиничного номера вывешена табличка «Не беспокоить».
- 5.6. Отель оказывает дополнительные услуги на территории, в том числе услуги питания, услуги не охраняемой парковки, открытого подогреваемого плавательного бассейна и иные, перечень, стоимость, порядок пользования и оплаты которых указан в прейскуранте и соответствующих правилах, размещенных в общедоступных местах на территории Отеля.
- Дополнительные услуги предоставляются Отелем только с согласия Гостя.
- 5.7. Отель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных услуг, в том числе услуг питания.
- 5.8. В Отеле допускается размещение в номере домашних животных (собак и кошек мелких и средних пород (весом до 5 кг). Исключением из ограничений являются животные, обслуживающие нужды лиц с ограниченными возможностями (собаки-поводыри), и собаки специальных ведомственных подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).
- 5.8.1. Размещение животных допустимо при соблюдении следующих условий:
- обязательное предварительное (при оформлении размещения) уведомление сотрудников Отеля о наличии домашнего животного;
 - оплата размещения домашнего животного в порядке, установленном настоящими Правилами;

- наличие справки от ветеринарного врача с отметкой обо всех сделанных животному прививках;
- наличие специальных коврика или клетки, лотка для туалета, посуды для кормления.

5.8.2. При размещении домашних животных их владельцам запрещено:

- кормить животных из посуды, принадлежащей Отелю;
- оставлять животных без присмотра в гостиничном номере, холле корпуса, на территории Отеля;
- брать с собой животных в пункты общественного питания, спортзал, медицинский центр, бассейн и другие места общественного пользования;
- мыть животных в ваннах, душевых кабинах номера, использовать для нужд животных полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю;
- вычесывать животных в номере и холле корпуса;
- выгуливать животных на газонах и иной территории Отеля;
- допускать агрессивное, шумное и иное неадекватное поведение домашнего животного, влекущее создание опасности, неудобств и некомфортного пребывания иных Гостей в Отеле.

5.8.3. Выявление Отелем случаев наличия домашних животных у Гостей без предварительной оплаты их размещения и не соблюдения обязательных условий их размещения в Отеле влечет правовые последствия, предусмотренные пунктами 6.13, 8.9 настоящих Правил.

5.9. ОТЕЛЬ вправе произвести замену предоставленного Гостю гостиничного номера в случае, если номер, предоставленный Гостю, в процессе его эксплуатации признан Отелем аварийным.

Аварийным признается номер, в котором выявлена необходимость проведения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных видов работ, направленных на устранение причин, препятствующих качественному и безопасному оказанию гостиничных услуг.

В случае признания номера аварийным ОТЕЛЬ немедленно извещает Гостя о необходимости освобождения номера в установленный срок с одновременным предложением иного свободного номера той же категории или категорией выше.

5.10. ОТЕЛЬ оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.11. При необходимости продления срока проживания Гость обязан сообщить об этом Отелю не позднее, чем за 2 (два) часа до расчетного часа выезда дня, в котором Гость должен освободить гостиничный номер.

Отель вправе продлить срок размещения Гостя при наличии свободных номеров.

В случае продления проживания на полные сутки или более, Отель не гарантирует продление проживания в занимаемом Гостем номере.

5.12. Нахождение Гостя в гостиничном номере после установленного Отелем расчетного часа выезда, в отсутствие своевременного уведомления Отеля о продлении срока проживания, а равно неоплате Гостем продления проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, является основанием незамедлительного освобождения Гостем занимаемого им гостиничного номера и влечет за собой его обязанность оплатить задержку выезда в порядке, установленном пунктом 6.14 настоящих Правил.

5.13. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные услуги и сдает ключ на стойку приема и размещения.

Процедура приемки номера и оформления возврата депозита (в случае его внесения и отсутствия оснований для удержания) занимает от 10 до 25 минут, в связи с чем Гостю необходимо учитывать данное обстоятельство и заблаговременно планировать время выезда.

6. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

6.1. Отелем установлена посуточная оплата проживания в соответствии с расчетным часом. Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

6.2. Оплата за предоставление гостиничных и дополнительных услуг в Отеле осуществляется в рублях РФ. К оплате услуг Отелем принимаются наличные денежные средства, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, American Express и JCB, Union Pay, Мир.

6.3. Цена номера и перечень гостиничных услуг, а также перечень и стоимость дополнительных услуг, устанавливаются действующим прейскурантом.

6.4. Цена номера дифференцирована в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере Гостей, иных условий размещения и действует в течение ограниченного времени.

6.5. Цена номера устанавливается в момент подтверждения Отелем бронирования в порядке, установленном в пункте 3.4 настоящих Правил, согласно действующему прейскуранту, а в отсутствие предварительного бронирования – в момент оформления заезда Гостя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Гостя.

При подтверждении бронирования Гость принимает и соглашается с ценой номера и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

- 6.6. При размещении Гостя авансовый платеж, внесенный Гостем в порядке, установленном пунктом 3.6.1 настоящих Правил, засчитывается в счет оплаты стоимости гостиничных услуг.
- 6.7. При наличии свободных номеров Отель вправе разместить Гостя до расчетного часа заезда за дополнительную плату в размере половины цены номера (без предоставления услуг питания).
- 6.8. При длительности проживания Гостя менее 24 (двадцати четырех) часов плата взимается за полные сутки (без предоставления услуг питания), вне зависимости от времени заезда и выезда.
- 6.9. При заселении в номер, категория которого предусматривает внесение депозита, Гость обязан осуществить обеспечительный платеж (депозит) в установленном Отелем размере наличными средствами либо дать согласие на авторизацию суммы на своей банковской карте в качестве залога за сохранность материальных ценностей в гостиничных номерах, а также гарантии оплаты дополнительных услуг в случае, если Гость воспользуется таковыми.

При отсутствии претензий Отеля при выезде Гостя к состоянию номера и имущества, находящегося в нем, залоговая сумма подлежит возврату в полном объеме.

- 6.10. При размещении детей в возрасте до 3 (трех) лет по запросу сопровождающих лиц и при наличии возможности может быть предоставлено дополнительное спальное место без дополнительной оплаты. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.
- 6.11. Дополнительное размещение детей в возрасте от 3 лет в одном номере с сопровождающими лицами предоставляется за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту. Отель вправе отказать в предоставлении дополнительного места в случае, если его установка в номере не предусмотрена.
- 6.12. Завтрак, обед и/или ужин детям до 3 лет, проживающим без предоставления места в одном номере с сопровождающими их лицами, предоставляется без взимания дополнительной платы, если в цену такого номера включена стоимость завтрака, обеда и/или ужина.
- 6.13. Услуга по размещению в номере домашних животных (до 5 кг) подлежит дополнительной оплате в размере 1 000 (тысячи) рублей в сутки. В случае выявления случаев размещения Гостей с домашними животными без оплаты, Гость обязан оплатить размещение животного по установленной стоимости услуги, начиная со дня заезда Гостя в Отель.
- За несвоевременное уведомление и оплату размещения животного Отель вправе взыскать с Гостя **штраф** в размере, установленном в разделе 8 настоящих Правил.
- 6.14. В случае задержки выезда Гостя, плата за проживание взимается не позднее расчетного часа дня выезда в следующем порядке:

- до 18:00 по местному времени в день выезда - плата за половину суток проживания (без предоставления услуг питания);
- от 18:01 до 23:59 по местному времени в день выезда - плата за полные сутки проживания (без предоставления услуг питания).

В указанных случаях цена номера определяется согласно прейскуранту, действующему на дату выезда Гостя. Цена номера, установленная для Гостя при бронировании, применению не подлежит.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ И ГОСТЯ

7.1. Отель вправе:

- требовать исполнения Гостями настоящих Правил и иных нормативно-правовых документов, регламентирующих условия, порядок и правовые последствия, связанные с бронированием, оказанием, использованием и оплатой гостиничных и дополнительных услуг;
- требовать своевременной и в полном объеме оплаты Гостем оказываемых Отелем гостиничных и дополнительных услуг;
- требовать от Гостя возмещения вреда, причиненного Гостем (в том числе проживающими с ним несовершеннолетними лицами, домашними животными) имуществу Отеля в полном объеме;
- в одностороннем порядке отказаться от предоставления гостиничных и дополнительных услуг при нарушении Гостем настоящих Правил, несвоевременной оплате услуг, проявлении в отношении персонала Отеля и других Гостей агрессивных действий, угрожающих их жизни, здоровью или целостности имущества, а также посягающих на их честь и достоинство.

7.2. Отель обязуется:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные гостиничные и дополнительные услуги;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Госте, за исключением случаев раскрытия информации, предусмотренных законом и/или заключенным с Гостем договором;
- предоставлять Гостю своевременную, полную и достоверную информацию об оказываемых Отелем услугах, включая сведения об объеме, порядке оказания и их стоимости;
- не оказывать дополнительные услуги без согласия Гостя.

7.3. Гость вправе:

- пользоваться оказываемыми Отелем гостиничными и дополнительными услугами при условии их своевременной оплаты;
- получать своевременную, полную и достоверную информацию об оказываемых Отелем услугах, включая сведения об объеме, порядке оказания и их стоимости;

- обращаться к Отелю в лице сотрудников отдела сервиса и взаимодействия с Гостями дирекции гостинично-оздоровительного комплекса или отдела приема и размещения дирекции гостинично-оздоровительного комплекса по вопросам качества оказания услуг;
- размещать в номере домашних животных при строгом соблюдении условий, установленных настоящими Правилами;
- в одностороннем порядке отказаться от оказания гостиничных и дополнительных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

7.4. Гость обязан:

- соблюдать порядок и условия проживания в Отеле, предусмотренные настоящими Правилами и иными документами, регламентирующими условия, порядок и правовые последствия, связанные с бронированием, оказанием и оплатой гостиничных и дополнительных услуг;
- соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля;
- в период времени с 23:00 до 08:00 по местному времени предъявлять свою карту Гостя представителю службы охраны для обеспечения прохода на территорию Отеля;
- освободить занимаемый им аварийный номер до начала ремонтных работ, в установленные Отелем сроки;
- уважать права иныхGuestей;
- бережно относиться к имуществу Отеля, не допускать его порчи и уничтожения;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы при покидании номера;
- освободить гостиничный номер по истечении оплаченного срока проживания;
- в случае утраты карты Гостя и/или ключа от номера незамедлительно уведомить об этом Отеля в лице сотрудников отдела сервиса и взаимодействия с гостями дирекции гостинично-оздоровительного комплекса или отдела приема и размещения дирекции гостинично-оздоровительного комплекса;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля своевременно и в полном объеме возместить причиненный ущерб.

7.5. Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного номера, а также карту Гостя;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере громоздкие вещи;
- переставлять, выносить, передвигать мебель в номерах и общественных зонах Отеля, создавать шум и иным образом нарушать покой и комфортное пребывание в Отеле иныхGuestей;

- использовать для передвижения в номерах и иных помещениях Отеля велосипеды, скейтборды, гироскутеры, роликовые коньки, самокаты и иной движущийся инвентарь (оборудование), в том числе детский, за исключением детских и инвалидных колясок;
- пользоваться в номере и в помещениях общественного использования Отеля нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и пр.), за исключением приборов, предоставленных Отелем;
- приносить и хранить оружие, а также взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан;
- с целью ограничения рекламы курения табака, создания благоприятной атмосферы для окружающих, проводить акции, употреблять (курение, нагревание, тление) табачную продукцию любого вида (сигареты, сигары, сигариллы (сигариты), папиросы, табак для кальяна, табак курительный тонкорезанный, табак трубочный, биди, кретек, табак сосательный (снюс), табак жевательный, табак нюхательный, насвай, электронные сигареты (парогенераторы) и другие табачные изделия (включая систему IQOS и табачные стики HEETS и иные подобные устройства) в номерах и иных помещениях Отеля (включая помещения, предназначенные для предоставления услуг общественного питания), а также на прилегающей к нему территории, в неотведенных для этого местах. За несоблюдение данного запрета Отель вправе взыскать с Гостя штраф в размере, установленном в разделе 8 настоящих Правил;
- потреблять (распивать) спиртные и спиртосодержащие напитки во всех общественных местах на территории Отеля.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ И ГОСТЯ

8.1. Отель не несет ответственности за ценные вещи Гостей, оставленные в гостиничных номерах и иных помещениях Отеля.

8.2. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, что они были приняты Отелем на ответственное хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Для обеспечения сохранности вещей, Гостям настоятельно рекомендуется держать закрытой дверь гостиничного номера, не оставлять посетителей одних в номере, не приглашать в номер малознакомых людей, не передавать ключ от номера третьим лицам.

8.3. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своего имущества обязан незамедлительно сообщить об этом Отелю в лице его сотрудников на стойку приема и размещения или на стойку сервиса и взаимодействия с гостями для уточнения

информации и принятия соответствующих мер реагирования. Гость вправе вызвать полицию самостоятельно.

- 8.4. Вещи Гостя, обнаруженные в номере после его выезда либо в номере, подлежащем высвобождению, в случае несвоевременного извещения Отеля о продлении проживания, признаются забытыми и помещаются Отелем в отдельное помещение Отеля, предназначенное для хранения забытых Гостями вещей, на 6-месячный срок со дня выезда их владельца.

По истечении установленного срока, забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в порядке, установленном Отелем.

Напитки, продукты питания и иные скоропортящиеся продукты, обнаруженные в номере после выезда Гостя, не подлежат хранению и подвергаются немедленной утилизации.

- 8.5. Парковка на территории Отеля является неохраняемой. ОТЕЛЬ не несет ответственности за сохранность вещей, оставленных в автотранспорте Гостя, а также в случае возникновения каких-либо повреждений самого транспортного средства или его утраты.

- 8.6. ОТЕЛЬ не несет ответственность перед Гостем за прямые и/или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие вследствие временного отсутствия телефонной и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или иных сбоев в их осуществлении, а также вследствие иных обстоятельств, возникших не по вине Отеля.

- 8.7. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

- 8.8. В случае нарушения запрета, установленного абзацем 10 пункта 7.5 настоящих Правил Гость оплачивает Отелю штраф в размере 7 000 (семи тысяч) рублей за ненадлежащее исполнение условий договора об оказании гостиничных услуг.

- 8.9. За несоблюдение условий размещения домашнего животного, установленных настоящими Правилами, ОТЕЛЬ вправе взыскать с Гостя штраф в размере 3 000 (трех тысяч) рублей.

- 8.10. В иных случаях несоблюдения Гостем настоящих Правил, в результате которого нарушаются права Отеля и создаются условия для некомфортного пребывания иных Гостей в Отеле, ОТЕЛЬ оставляет за собой право на составление соответствующего акта по форме согласно Приложению к настоящим Правилам, с привлечением, в случае необходимости, представителей правоохранительных, контролирующих и иных органов, принятие решения о расторжении договора оказания гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселение Гостя из Отеля.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ И ГОСТЯ В УСЛОВИЯХ СОХРАНЕНИЯ РИСКОВ РАСПРОСТРАНЕНИЯ COVID-19

9.1. Отель вправе:

- осуществлять размещениеGuestов не более 1 человека в номер, за исключением случаев, когда прибывшие являются сопровождающими лицами или членами одной семьи.

9.2. Отель обязуется:

- соблюдать масочный режим персоналом Отеля;
- обеспечить возможность возмездного приобретения на территории гостинично-оздоровительного комплекса средств индивидуальной защиты (маски, перчатки, салфетки);
- обеспечить возможность соблюдения социального дистанцирования на стойках приема и размещения;
- производить влажную уборку с применением дезинфицирующих средств: всех контактных поверхностей в местах общего пользования не реже 1 раза в 2 часа, стойки регистрации - после приема каждого Guestа, помещений общего пользования - не реже 1 раза в 4 часа, общественных туалетов - не реже 1 раза в 2 часа.
- обеспечить установку дозаторов с кожными антисептиками в местах общего пользования;
- производить ежедневную уборку номеров с применением дезинфицирующих средств не реже 1 раза в день в течение всего срока пребывания Guestа;
- производить уборку номеров с применением дезинфицирующих средств, обработку матрасников парогенератором, влажную уборку коврового покрытия с применением моющих химических средств, проветривание номера и обеззараживание воздуха;
- отпускать медицинские процедуры строго по предварительной записи.

9.3. Guest обязуется:

- соблюдать масочный режим в закрытых помещениях в присутствии других людей, а также при посещении обеденных залов объектов питания;
- соблюдать социальное дистанцирование в публичных зонах и местах общего пользования;
- не препятствовать производству ежедневной уборки номеров с применением дезинфицирующих средств;
- обеспечить самостоятельное проветривание занимаемого номера каждые 2 часа;
- выполнять рекомендации сотрудников Отеля по минимизации скопления людей, применению кожных антисептиков для обеспечения гигиены рук;
- соблюдать время предоставления рационов питания, определенное при размещении; в иных случаях воспользоваться альтернативной услугой доставки питания в номер, осуществив предварительный заказ накануне дня фактического оказания услуги.

9.3.1. С 1 по 31 июля 2021 года при заселении в Отель предъявлять один из следующих документов (сведений):

- медицинский документ, подтверждающий получение первого или второго компонента вакцины или однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо сертификат профилактической прививки от COVID-19, в том числе из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг, в электронном виде или на бумажном носителе;
- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданный не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения);
- медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), либо сертификат о перенесенном заболевании COVID-19 из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (для лиц, со дня выздоровления которых прошло не более шести месяцев до вселения (размещения)) в электронном виде или на бумажном носителе;
- иметь в наличии в мобильном приложении "Путешествую без COVID-19" полученные не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения) отрицательные результаты исследования на COVID-19 методом полимеразной цепной реакции (ПЦР) (для граждан государств - членов Евразийского экономического союза, которые въезжают в Российскую Федерацию из Республики Армения, Республики Белоруссия и Киргизской Республики через воздушные пункты пропуска через государственную границу Российской Федерации, определенные Правительством Российской Федерации).

9.3.2. С 1 августа 2021 года до особого указания при заселении в Отель предъявлять один из следующих документов (сведений):

- медицинский документ, подтверждающий получение первого или второго компонента вакцины или однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо сертификат профилактической прививки от COVID-19, в том числе из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг, в электронном виде или на бумажном носителе;
- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданный не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения) (для лиц, представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также лиц в возрасте не старше 18 лет);
- медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), либо сертификат о перенесенном заболевании COVID-19 из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (для лиц, со дня выздоровления которых прошло не более шести месяцев до вселения (размещения)) в электронном виде или на бумажном носителе;
- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданного не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения), и добровольного согласия на

прохождение в установленном порядке вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в течение трех дней со дня заселения (размещения) (для лиц, не представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19))

- иметь в наличии в мобильном приложении "Путешествую без COVID-19" полученных не ранее чем за три календарных дня до вселения (размещения) отрицательных результатов исследования на COVID-19 методом полимеразной цепной реакции (ПЦР) (для граждан государств – членов Евразийского экономического союза и Республики Таджикистан, а с 1 сентября 2021 г. граждан Азербайджанской Республики, Республики Молдова, Республики Узбекистан, Туркменистана, представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо в возрасте не старше 18 лет)

9.4. Действие подпунктов 9.3.1, 9.3.2 не распространяется на детей в возрасте до 14 лет включительно.

9.5. Гость несет ответственность за достоверность сведений, в том числе содержащихся в документах, предоставляемых им при заселении в Отель. В случае выявления факта предоставления недостоверных/ поддельных документов, указанных в пунктах 9.3.1 и 9.3.2 настоящих Правил, Гость несет ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

8 800 300 8 300

www.bh-s.ru

 **bhsezony**