

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «УТЁСОВ»

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в ООО «Вилла Менеджмент» (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

- Отель «Утесов» предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Отелем.
- Режим работы Отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «Вилла Менеджмент» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте ООО «Вилла Менеджмент» [www.utesovhotel.ru](http://www.utesovhotel.ru).

### II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель ООО «Вилла Менеджмент», расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Анапа, ул. Маяковского, дом №2 «Б».

**Гость (потребитель)** – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Отель (исполнитель)** - территория отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование, а также оборудование и другое имущество и юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению и проживанию в отеле «Утёсов» своими силами либо с привлечением третьих лиц.

**Услуги Отеля** - это услуги временного проживанияGuests, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле.

**Дополнительные услуги Отеля** - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется исполнителем.

**Служба приёма и размещения** – это служба портье, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселениемGuests.

**Служба бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле.

**Бронирование** – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем).

**Расчетный час** – время, установленное Отелем для заезда и выездаGuests (потребителей):

- время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;
- время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени.

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

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

**Акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

**Посетители** – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 22.00 часов.

**Прейскурант** – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля [www.utesovhotel.ru.](http://www.utesovhotel.ru.), а также в Службе приема и размещения.

**Оказанная услуга** - действие (совокупность действий), произведенное Исполнителем по исполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

**Неоказанная услуга** - невыполнение Исполнителем взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

**Не в полной мере оказанная услуга** - услуга, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

**Регистрационная карта** - документ, содержащий информацию о госте, правилах проживания и выполняющий функции договора между Отелем и Гостем.

**Грубое нарушение правил проживания в отеле** - ситуация, при которой поведение Гостя или посетителя Отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей и посетителям Отеля или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества Отеля, а также нарушает нормы законодательства РФ.

**Ключ карта** - электронный ключ (выдается в конверте, на котором указаны Ф.И.О. гостя, номер комнаты и период проживания), оформляемый Гостю Отеля для возможности беспрепятственного прохода в помещении, перемещении по территории Отеля и получения оплаченных и предоставляемых Исполнителем услуг. В случае утери/порчи электронного ключа взимается штраф в размере 100 рублей за каждый ключ.

### **III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере стоимости 1 суток проживания через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля, систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержденных п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных

Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <http://www.utesovhotel.ru>.

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:

Тел.: + 7 (86133) 49-777. Веб-сайт: [www.utesovhotel.ru](http://www.utesovhotel.ru).

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения ООО «Вилла Менеджмент» и на официальном сайте Отеля [www.utesovhotel.ru](http://www.utesovhotel.ru).

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов:

- гарантированное бронирование – доступно круглый год;

- негарантированное бронирование – возможно при бронировании на периоды низкой загрузки Отеля, даты действия периодов устанавливаются приказом по Отелю.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

Бронирование раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату (почасовая) и на усмотрение администрации Отеля.

#### **Гарантированное бронирование осуществляется следующими способами:**

1) производится по предварительному запросу Гостя через сайт Отеля, систему он-лайн бронированию, по телефону, факсу при внесении им обеспечительного платежа в размере стоимости одних суток проживания в Отеле, путем оплаты выставленного Отелем счета или с использованием интернет-эквайринга или непосредственно в Отеле путем внесения обеспечительного платежа в размере стоимости одних суток проживания наличными или банковской картой. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 2-х календарных дней с момента выставления счета. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки.

2) производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем счета. Счет на оплату обеспечительного платежа должен быть оплачен контрагентом в течение 3-х рабочих дней с момента его получения. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда.

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте [reserve@utesovhotel.ru](mailto:reserve@utesovhotel.ru).

**Негарантированное бронирование** – возможно в периоды низкой загруженности Отеля и производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без внесения им обеспечительного платежа. Отель

имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

#### **IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после внесения 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085.

При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

- в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток). Иными словами, при проживании менее одних суток оплата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа;

- при размещении Гостя после 00:01, в случае, если выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих гостиничных суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом с Гостя взимается доплата за половину стоимости суток проживания;

- при заезде с 06:00 до 12:00 взимается почасовая оплата (проживание до времени заезда).

Минимальный срок проживания – одни сутки.

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 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

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», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации» на основании:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа,

удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- визы для граждан тех стран, у которых с РФ установлен визовый режим;

- предыдущей регистрации (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток). Иные и не регламентированные настоящим Положением требования к миграционному учету Гостей Отеля 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».

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля будут вынуждены отказать Гостям в заселении.

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Отеле, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле, можно получить в УВМ ГУ МВД России по Краснодарскому краю, расположенной по адресу: г. Краснодар, ул. Коммунаров 266А, телефон горячей линии +7 (861) 251-85-52, или по телефону справочной службы ГУВМ МВД России +7 (495) 667-04-02.

Прокуратура Краснодарского края по г. Анапа: Краснодарский край, г. Анапа, ул. Крымская, 130, тел.: +7 (86133) 5-29-31.

### **Поселение детей**

За проживание в Отеле детей, возраст которых на момент регистрации поселения в Отель составляет не более 2 (двух) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 3 (трех) лет до 9 (девяти) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта.

За проживание в Отеле детей от 10 (десяти) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

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), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.


## **V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет;
- банковскими картами (Visa, Mastercard, Visa Electron, Mastercard Electronic, Mastercard Maestro);
- по безналичному расчету банковским переводом;
- при бронировании и оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:





- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы;
- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

### **Продление срока проживания**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Продление номера с 12:00 до 23:00 возможно за почасовую оплату.

С 23:00 - оплата 100% стоимости за одни сутки по прайсу.

### **Возврат денежных средств**

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки. Гость должен предупредить администрацию Отеля не менее, чем за одни сутки до выезда, в ином случае удерживается в размере стоимости одних суток проживания.

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться в Службу приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату и причину возврата. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств, оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

При отмене бронирования менее, чем за 14 дней до даты заезда удерживаются денежные средства в размере стоимости одних суток проживания.

При отмене бронирования более, чем за 14 дней до даты заезда денежные средства возвращаются в полном размере.

В случае опоздания перерасчет не производится. При незаезде или опоздании более, чем на одни сутки гарантированное бронирование аннулируется, возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться в Службу приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату, реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств и причину возврата. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.



Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ**

**В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:**

- завтрак предоставляется с 07:00 до 11:00;
- высокоскоростной Интернет «wi-fi» на всей территории Отеля;
- услуги городской телефонной связи;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- комната хранения багажа;
- круглосуточная автопарковка;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление швейного набора;
- туалетные принадлежности;
- халат, тапочки;
- бутилированная вода в номере – комплиментарно;
- кофе-машина, чайник, холодильник;
- услуги SPA центра – термальная зона (хамам, сауна);
- тренажерный зал;
- доставка корреспонденции в номер;
- услуга будильник - пробудка к определенному времени;
- иные услуги по усмотрению Исполнителя.

**В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:**

- междугородняя/международная связь;
- копирование, распечатка документов;
- посещение ресторана «Nacional»;
- посещение гриль-бара «КУСТО»;
- услуги SPA центра;
- посещение занятий йогой;
- room-service 24 часа;
- услуги службы консьерж: аренда, заказ цветов и заказ экскурсий, покупка билетов;
- услуги индивидуальной стирки и глажения;
- мини-бар;
- прокат велосипедов;
- трансфер.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ**

**Гости вправе:**

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 22:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 22:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте.

В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

- Обращаться к сотрудникам Службы сопровождения, Отделу качества, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.




#### **Гости обязаны:**

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права другихGuestов Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».
- 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 30.03.1999 г.).
- На территории Краснодарского края действует Закон №1539 – КЗ от 21.07.2008 г. «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», требования которого обязательны для исполнения всеми Гостями.

### **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

#### **Отель обязан:**

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
  - Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
  - Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
  - Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
  - Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
  - Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
- Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.
- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Отеля. 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 обстоятельств непреодолимой силы.
  - Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 



- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
- Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.
- Отель информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
- Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- Вещи, забытые Гостем, подлежат описи и учету в книге учета забытых вещей. Гость извещается Исполнителем о забытых вещах по адресу, указанному Гостем при заключении договора, после чего забытая вещь хранится в отеле в течение года при условии возможности такого хранения. Утилизация (уничтожение) забытых вещей производится на основании акта утилизации (уничтожения) забытых вещей с соблюдением требований природоохранного законодательства.

#### **Отель вправе:**

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Отеля, производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.
- Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля.
- Поскольку территория Отеля является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку Гостя и Посетителя Отеля, 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 Исполнителем 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 Исполнителю, 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 Исполнителем.
- Отель не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств, находящихся на территории Отеля, а также предметов и оборудования, находящихся внутри автомобиля (салоне и багажнике) или закрепленных снаружи на багажниках автотранспортных средств.

#### **IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О
-

средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.
  - Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
  - Переставлять и передвигать мебель.
  - В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.
- Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
  - Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, ресторане, в конференц-залах.
  - Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
  - Умышленно загрязнять территорию Отеля.
  - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
  - Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
  - Пребывание в номере после 22:00 незарегистрированных посетителей.
  - Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в общественных зонах Отеля.
  - В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.


Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **X. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для Ваших четвероногих любимцев (весом до 5-ти килограмм).

Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных взимается в размере, установленном Отелем.

Чтобы обеспечить Ваше комфортабельное пребывание в отеле, а также комфортабельное пребывание Гостей, которые приедут после Вас, ознакомьтесь, пожалуйста, со следующими правилами:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.
  - Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы.
  - Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
  - Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.
  - Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
  - При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
  - Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
  - Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- 

- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в ресторанах и барах.
- Питание, миски, подстилки и пр. для животного Отелем не предоставляются;
- ОТЕЛЬ оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.
- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Департамента приема и размещения и Департамента защиты Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

В случае возникновения вопросов, обращаться по телефону Управления ветеринарии Анапского района: +7 (86133) 5-62-23, 5-63-69, Краснодарского края: +7 (861) 262-31-90, 262-49-95.

## **XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ**

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза.
- Полные кавалеры ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Гости с детьми до 4 (четырёх) лет (включительно).

## **XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с представителем консьерж службы, старшим администратором, руководством Отеля; в ночное время - с представителем консьерж службы.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение генеральному директору на сайте Отеля [www.utesovhotel.ru](http://www.utesovhotel.ru) или посредством электронной почты ([e.v.belousova01@gmail.com](mailto:e.v.belousova01@gmail.com)).

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, ОТЕЛЬ просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Администрация отеля не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор), либо по вине Гостя.

