



Правила проживания, бронирования и оплаты услуг в отелях группы «Аллама» от 29 апреля 2023 года

<u>Общие положения</u>	<u>2</u>
<u>Информация об услугах</u>	<u>2</u>
<u>Правила пребывания в Отеле с несовершеннолетними</u>	<u>5</u>
<u>Права и обязанности Гостя</u>	<u>6</u>
<u>Права и обязанности Отеля</u>	<u>8</u>
<u>Правила пожарной безопасности</u>	<u>10</u>

Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Законом «О защите прав потребителей»
- Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2005 года N 14-0-ФЗ;
- Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853;
- Иных положений, действующего российского законодательства.



Общие положения

1. ИП Короткова Алла Игоревна, ИНН 381261317282 выступает в качестве управляющей компании и настоящими Правилами регламентирует порядок предоставления гостиничных услуг в группе отелей «Аллама» (далее - Отель).
2. Отели оказывает услуги по адресам:
 - 2.1. «Альбатрос» – Сочи, Адлерский район, ул. Богдана Хмельницкого, 12
 - 2.2. «Афалина Плюс» – Сочи, Адлерский район, ул. Мира 31б
 - 2.3. «Зелёный попугай» – Сочи, Адлерский район, ул. Аэрофлотская, 9
 - 2.4. «Лазурь» – Сочи, Адлерский район, ул. Лазурная 20
 - 2.5. «Лакоста» – Сочи, Адлерский район, ул. Просвещения, 159/2
 - 2.6. «Матис» – Сочи, Адлерский район, ул. Орбитовская, 16
 - 2.7. «Сансет Хилл» – Сочи, Адлерский район, ул. ул. Ленина 256/3
 - 2.8. «Светлый» – Сочи, Адлерский район, ул. Просвещения, 180/1

Полный перечень отелей и контакты опубликованы на странице: <https://a-ma.ru/contact>

3. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями, т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - Отелем, который оказывает гостиничные услуги потребителям.
4. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в Отель.
5. Режим работы Отеля – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.
6. В Отеле не установлен предельный срок проживания.
7. Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам, согласно действующему российскому законодательству, распространяется правовой иммунитет.
8. Полную информацию об Отеле: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о присвоении категории, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, оздоровительного комплекса, связи, бытового обслуживания, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ, - Гость может получить на стойке приема и размещения гостей — ресепшене, а также на официальном сайте <https://a-ma.ru>.

Информация об услугах

9. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
10. Отель осуществляет регистрацию граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания.
11. Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об



утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

12. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.
13. Граждане РФ предъявляют Отелю следующие документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
 - 13.1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - 13.2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - 13.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - 13.4. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 13.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.
14. Иностранные граждане предъявляют миграционную карту, визу и один из следующих документов, удостоверяющих личность:
 - 14.1. паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - 14.2. документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - 14.3. разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - 14.4. вид на жительство лица без гражданства.
15. ОТЕЛЬ вправе отказать гостю в размещении в случае непредоставления вышеперечисленных документов.
16. Заселение в гостиницу 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.
17. Заселение в гостиницу 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)».
18. При регистрации Гостя ОТЕЛЬ оформляет в Отделе приема и размещения Гостей регистрационную карту. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных ОТЕЛЕМ.
19. ОТЕЛЬ заключает с юридическими и физическими лицами договоры на оказание гостиничных услуг. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами,



или подтверждения Отелем заявки, направленной заказчиком (потребителем) Отелю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

20. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной связей, через официальный сайт отеля <https://a-ma.ru>, а также путем непосредственного обращения в Отдел приема и размещения Отеля.
21. При наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), Отель направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Отелем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования. Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
22. Отель применяет следующие виды бронирования:
 - 22.1. гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;
 - 22.2. негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до 16 часов дня заезда, после чего договор прекращается.
23. Гость может производить оплату гостиничных услуг одним из следующих способов:
 - 23.1. наличными денежными средствами;
 - 23.2. банковскими картами MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, МИР.
24. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно прейскуранту, действующему на момент бронирования услуги. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и порядке, указанные в договоре.
25. По факту оплаты проживания и дополнительных услуг, Гостю предоставляется кассовый чек.
26. Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является - 14:00 часов дня по местному времени. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12:00 часов дня по местному времени.
27. При бронировании номера на сутки, но проживании Гостя в Отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата.
28. В случае несвоевременной аннуляции брони Отель оставляет за собой право взыскания с Гостя штрафных санкций в соответствии с условиями аннуляции, указанными в подтверждении бронирования или договоре.
29. Ранний заезд и поздний выезд
 - 29.1. Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в Отеле ранее расчетного часа (14:00 текущих суток по местному времени). При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 14:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Отеле свободных от брони номеров. При этом Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, а если менее, то в размере 50%.
 - 29.2. Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Отеле позже расчетного часа (12:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:



- 29.3. Поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени - в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер;
- 29.4. Поздний выезд в период с 18:00 - по 23:59 текущих суток по местному времени - в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер.
30. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Отдел приема и размещения Гостей за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.
31. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания по открытому тарифу за период продления.
32. При досрочном отъезде Гостя возврат денежных средств происходит в следующем порядке:
- 32.1. по уважительным причинам (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), с предоставлением Отелю копий документов, подтверждающих наступление данных обстоятельств. ОТЕЛЬ обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги за вычетом фактически понесенными ОТЕЛЕМ расходов;
- 32.2. если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства возвращаются Гостю в соответствии с условиями аннуляции, указанными в подтверждении о бронировании.
33. При досрочном выезде Гостя из Отеля, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту — Организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках, заключенных между Гостем и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.
34. При размещении Гостя чье пребывание в Отеле оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного номера, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. При заезде Гостей, прибывших от Организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Отеле тарифами.
35. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 2 (двух) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления дополнительного места. Для размещения детей в возрасте до 2 (двух) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

Правила пребывания в Отеле с несовершеннолетними

36. Дети до 11-ти лет включительно размещаются в Отеле вместе с родителями (законными представителями) по тарифам, утвержденным в зависимости от возраста ребенка. Дети с 12-ти лет размещаются согласно полного утвержденного тарифа на размещение.
37. На территории Отеля запрещается:
- 37.1. нахождение детей в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых в гостевых зонах Отеля, на лестничных площадках и маршах;
- 37.2. посещение детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых ресторанов и иных точек общественного питания.
38. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) осуществляющийся в точках питания Отеля, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов на «шведской линии».



39. Родители (лица, их замещающие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их замещающих) родственников или ответственных лиц:
- 39.1.несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет – круглосуточно;
 - 39.2.несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет – с 21:00 до 06:00;
 - 39.3.несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 до 06:00 .
40. Родители (лица, их замещающие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции, пива и напитков изготовленных на его основе, так как пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному состоянию.

Права и обязанности Гостя

41. Гость обязан:

- 41.1.соблюдать настоящие Правила, установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- 41.2.своевременно и в полном объеме оплатить, оказываемые Отелем услуги;
- 41.3.соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- 41.4.возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по данным бухгалтерского учета на день обнаружения ущерба. В момент обнаружения ущерба составляется соответствующий акт с участием Гостя и представителей Отеля;
- 41.5.не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- 41.6.в установленном порядке зарегистрировать посетителей, оставшихся в номере после 23:00, а также оплатить их пребывание в номере, согласно действующим тарифам на проживание. При этом гость несет полную ответственность за своих посетителей;
- 41.7.не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- 41.8.при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. с изменениями от 26.07.2019 года);
- 41.9.строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов задымления, и/или пожара;
- 41.10.при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- 41.11.при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить Портье отдела приема и размещения Гостей о своем выезде и сдать ключ;
- 41.12.по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер;
- 41.13.в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить только в специально выделенных местах;
- 41.14.в период нахождения Гостя в Отеле и на прилегающей территории соблюдать правила пожарной безопасности;



- 41.15.Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей;
42. Гостю запрещается:
- 42.1.передавать ключ от номера посторонним лицам;
 - 42.2.хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
 - 42.3.;
 - 42.4.открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
 - 42.5.хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия;
 - 42.6.пользоваться электронагревательными приборами;
 - 42.7.посещать точки питания и другие общественные зоны в купальных костюмах, халатах;
 - 42.8.курить в общественных зонах Отеля (в том числе, но не ограничиваясь этим в отельном номере, в коридорах Отеля, в общественных зонах Отеля).
 - 42.9.Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс вдыхания дыма и/или пара, любого происхождения:
 - 42.10.дыма и/или пара возникающего в результате горения (тления) табака и/или курительных смесей растительного и/или химического происхождения;
 - 42.11.дыма и/или пара, возникающего при использовании электронных систем, электронных сигарет и иных устройств, продуцирующих аэрозоль и/или пар и/или дым путём нагревания жидкости;
 - 42.12.самостоятельно переставлять мебель в номере;
 - 42.13.выносить продукты питания из ресторана по системе «шведский стол». Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с уведомления администрации ресторана в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей;
 - 42.14.приносить и употреблять свои напитки/продукты в точках питания и оздоровительном комплексе Отеля;
 - 42.15.в период с 23:00 до 07:00 включать аудио/видео аппаратуру на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, нарушающий покой проживающих гостей;
 - 42.16.Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
 - 42.17.Купаться в бассейнах с 22:00 до 07:00, прыгать в бассейн с бортиков. Детям до 12 лет запрещено купаться без сопровождения родителей или лиц их заменяющих
 - 42.18.Пользоваться парилкой сауны лицам страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями или находящимися в состоянии алкогольного опьянение запрещено. Не допускать попадание воды на тень печи и пользоваться вениками в парилке. Детям до 14 лет запрещено находится в парилке без присутствия родителей или лиц их заменяющих.
 - 42.19.находится в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
 - 42.20.осуществлять видео- и /или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не распространяется на съемку, проводимую Гостями для использования исключительно в семейно-бытовых целях).



Права и обязанности Отеля

43. ОТЕЛЬ ВПРАВЕ

1. Осуществлять видеосъемку в местах общего пользования с целью обеспечения безопасностиGuestей.
2. Уточнить личность и цель нахождения на территории отеля у людей не прошедших регистрацию в качестве Гостя.
3. Отказать в регистрации в качестве Гостя физическому лицу без объяснения причин.

44. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН

- 44.1. Обеспечить размещение в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.
- 44.2. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.
- 44.3. ОТЕЛЬ предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - 44.3.1. вызов фельдшера в период с 09:00 до 21:00;
 - 44.3.2. вызов скорой медицинской помощи;
 - 44.3.3. доставка в номер адресованной Гостю корреспонденции, по ее получении;
 - 44.3.4. побудка к определенному времени;
 - 44.3.5. пользование индивидуальным сейфом в номере, в случае его наличия;
 - 44.3.6. пользование депозитной ячейкой, находящейся на стойке приема и размещения гостей;
 - 44.3.7. пользование детской площадкой на улице в период ее работы;
 - 44.3.8. пользование открытым бассейном согласно графику работы;
 - 44.3.9. пользоваться сушильным помещением для горнолыжного оборудования и инвентаря.
 - 44.3.10. подключение к Интернету (Wi-Fi);
 - 44.3.11. предоставление кипятка;
 - 44.3.12. вызов такси.
- 44.4. ОТЕЛЬ вправе произвести замену предоставленного гостю номера в Отеле в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- 44.5. ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Guestей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. В случае грубого нарушения Гостем настоящих Правил, ОТЕЛЬ имеет право вызвать при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 44.6. ОТЕЛЬ вправе отказать в обслуживании лицам, состояние которых имеет признаки опьянения, и/или поведение которых может создать неудобства для других Guestей Отеля.
- 44.7. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о Guestях Отеля.
- 44.8. ОТЕЛЬ обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00 и до 07:00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.
- 44.9. ОТЕЛЬ обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.



- 44.10.Отель в праве вносить изменения в настоящие Правила.
- 44.11.Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности
- 44.12.Отношения Гостя и Отеля по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются законодательством Российской Федерации.
- 44.13.Книга отзывов и предложений находится у портье Отдела приема и размещения Гостей и выдается по первому требованию Гостя.
- 44.14.В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме с указанием ФИО гостя, контактной информации и направить их по адресу указанному на официальном сайте Отеля. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.
- 44.15.Претензия Гостя рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения.
- 44.16.Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случае причинения Гостю вреда по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 44.17.При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии относительно качества данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.
- 44.18.Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной и недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.
- 44.19.Гости и приглашённые ими лица несут ответственность за потерю и порчу, предоставленного на время оказания услуг имущества Отеля, и обязаны возместить ущерб в случае его причинения.
- 44.20.Отель не несет ответственности перед Гостем за косвенные убытки.
- 44.21.Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязанностей в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- 44.22.Отель обеспечивает сохранность вещей Гостя, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле, а именно соблюдении Гостем мер предосторожности в том числе, но не ограничиваясь: держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать электронный ключ от номера третьим лицам. Для хранения ценностей гостю рекомендуется воспользоваться индивидуальным электронным сейфом в номере или депозитными ячейками на стойке приема и размещения гостей.
- 44.23.За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не переданных Отелю на хранение, Отель ответственности не несет. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого сейфа или депозитной ячейки, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу или ячейке без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 44.24.Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей во время проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории несут их родители или иные законные представители. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении несовершеннолетних, администрация Отеля ответственности за их жизнь и здоровье не несет.
- 44.25.Все споры, возникающие между Гостем и Отелем, разрешаются предпочтительно путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Неурегулированные споры подлежат разрешению в



судебном порядке по месту исполнения настоящего договора, указанного в п. 1, п. 2 настоящих Правил.

Правила пожарной безопасности

45. Курение любых видов и типов сигарет и устройств в помещениях гостиницы **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!**
46. Курить разрешено только в специально отведенных местах, обозначенных соответствующими знаками.
47. Запрещается вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдых, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать личные электронагревательные приборы (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроплитками, мультиварками, микроволновками, электроутюгами и т.п.), электропроводки-временки.
 - 47.1. Напоминаем Вам, что запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами и материалами.
 - 47.2. При покидании номера убедиться в том, что все электроприборы находятся в отключенном состоянии.
 - 47.3. Запрещается хранение в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества.
 - 47.4. Запрещается разводить костры на всей территории Отеля, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах.
 - 47.5. Запрещается пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электро-розетками.
48. Если Вы прибыли в гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомьтесь с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.
49. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запаха гари и т.п.) вне Вашего номера необходимо:
 - 49.1. немедленно сообщить о случившемся на службу размещения или в пожарную охрану по мобильному «112», при этом необходимо назвать свое местоположение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
 - 49.2. покинуть опасную зону через эвакуационные пути и выходы (согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре) к месту сбора «Парковка» и доложить о своей эвакуации сотрудникам гостиничного комплекса или пожарной охраны;
 - 49.3. в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой дверь, и ожидать прибытия спасателей.
50. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запаха гари и т.п.) в Вашем номере необходимо:
 - 50.1. немедленно сообщить о случившемся на службу размещения по или в пожарную охрану по мобильному «112»;
 - 50.2. покинуть Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйти из здания через эвакуационные пути и выходы (согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре), пройти к месту сбора «Парковка» и доложить о своей эвакуации сотрудникам гостиничного комплекса или пожарной охраны;
 - 50.3. если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным, необходимо оставаться в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями. Вывесите наружу одеяло, простыню или покрывало – это общепринятое обозначение призыва о помощи. Если с улицы в



помещение проникает дым, закройте окно, оставив снаружи вывешенную простыню, стойте возле окна;

- 50.4. постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении; с прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи. Переждать пожар можно на балконе или в лоджии, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.