



«Утверждаю»
Директор отеля «ЯСОН»
Иосифова С.С.
01.01.2020г.



Правила размещения и проживания в Отеле «ЯСОН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

Организация	ИП Иосифова С.С., юридическое лицо, оказывающее услуги, собственник Гостиничного комплекса «ЯСОН».
Гостевой Дом	имущественный комплекс гостиницы «ЯСОН», включая территорию, корпус, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
Гость	лицо, находящееся на территории отеля и пользующееся услугами отеля.
Бронирование	предварительный заказ услуг в отеле.
Регистрационная анкета Гостя	документ, подтверждающий заключение между Гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в отеле.

1.3. Режим работы отеля круглосуточный, сезонный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является Московским временем.

1.5. Проживающим в отеле Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- хранение багажа в день заезда и день выезда (не более 10 часов);
- побудка к определенному времени;
- ежедневная разовая уборка номера;
- пользование бассейном;
- пользование пляжем;
- стоянка для автомобилей на территории отеля (при наличии свободных мест);
- предоставление утюга;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление детских кроваток при наличии;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой. Мед.аптечки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception);
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет в номерах, кафе, здании и территории отеля;
- вызов такси сотрудником отеля;

- пользование сейфовыми ячейками для хранения ценностей. Сейфовые ячейки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception).

Подробная информация о предоставлении услуг без взимания оплаты размещена на официальном сайте отеля, а также в информационных папках, находящихся в номерах отеля.

1.6. В отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги кафе;
- заказ трансфера из /до аэропорта, вокзала;
- продажа предметов первой необходимости;
- услуги прачечной.

Подробная информация о работе служб отеля, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационных папках, находящихся в номерах отеля.

2.ЗАЕЗД И ВЫЕЗД (ЧЕК-IN/ЧЕК-OUT) ИЗ ГОСТЕВОГО ДОМА

2.1.Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в отеле считается 14:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в отеле считается 12:00 часов в день выезда Гостя.

2.2. Если Гость заранее не бронировал и не прогарантировал ранний заезд с 11.00 до 14.00 отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

2.3. В случае если Гость хочет забронировать ранний заезд и гарантированно получить номер в случае, если он приедет ранее официального времени заезда в отель, ему необходимо будет оплатить услугу раннего заезда на следующих условиях:

- при бронировании раннего заезда с 00.00 до 14.00 взимается 100% от стоимости первых суток проживания.

2.4. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Если гость желает продлить свое проживание в гостинице, ему необходимо сообщить в службу приема и размещения за 24 часа до своего запланированного отъезда. При наличии свободных мест в отеле проживание будет продлено. Стоимость при позднем выезде из отеля составляет, если иное не предусмотрено условиями договора:

- с 12.00 до 18.00 часов – оплата за половину суток;
- с 18.00 до 12.00 часов – оплата за полные сутки.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

2.5. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

2.6. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

2.7. При нарушении сроков заезда по заказанной броне, администрация не гарантирует размещение отдыхающих в заказанных номерах, а размещает на свободные места при их наличии. Опоздания и досрочные выезды не компенсируются. В случае досрочного выезда отдыхающего удерживается стоимость последующих суток проживания. Денежные средства за оставшиеся неиспользованные сутки возвращаются в полном объеме.

2.8. Телефон отеля и отдела бронирования +7 (918) 017–56–65.

2.9. В целях обеспечения безопасности на территории отеля ведется видеонаблюдение.

3.ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1.Бронирование номера, дополнительных услуг (дополнительной кровати, трансфера) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной, электронной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика).

3.2. В высокий сезон бронирование осуществляется от 3-х суток и более.

3.3. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте <http://hotel-yason.ru/vityazevo/> или направить по адресу anapa28@mail.ru надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел бронирования.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

3.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя. Подтверждение или отказ в бронировании отель направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки отеля или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

3.5. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование сохраняется до 18.00 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени бронирование будет автоматически аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров; коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время, без штрафных санкций; если появляется клиент, готовый произвести 100% предварительную оплату за бронь, Исполнитель сообщает Заказчику об этом и предлагает произвести 100% предварительную оплату брони для сохранения за Заказчиком номера, в противном случае Исполнитель имеет право отменить бронь Заказчика и поселить другого клиента;
- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 100% предварительной оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться после 16.00 часов, но до 12:00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф за незаезд в соответствии с Правилами отеля и условиями договора.

3.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.7. Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

3.8. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

3.9. При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

3.10. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

3.11. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций за 14 календарных дней, предшествующих дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

3.12. **Отказ от бронирования** осуществляется путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Отказ от бронирования через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

В перечне сведений для отказа бронирования должна быть указана следующая информация:

- наименование исполнителя;
- сведения о заказчике (потребителе);
- номер бронирования;

- период проживания в гостинице;
 - ФИО потребителей, для которых осуществлялось бронирование номеров.
- 3.13. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.
- 3.14. **В случае несвоевременного отказа** от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания согласно действующему прейскуранту на дату заезда.
- 3.15. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14-го дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.
- 3.16. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.
- 3.17. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
- 3.18. **В период высокой загрузки в отеле принимается только гарантированное бронирование.**
- 3.19. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем счета и полной его оплаты в течение 3-х банковских дней.
- 3.20. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отделом приема и размещения.
- 3.21. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ (РАЗМЕЩЕНИЯ)

4.1. Оформление проживания Гостя в отеле производится на основании оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке. Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорта 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,
- военный билет,
- удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу),
- паспорт моряка.

Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- 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,

- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- визу,
- вида на жительство либо разрешение на временное проживание,
- иные документы в соответствии с действующим миграционным законодательством.

Порядок оформления проживания действует на основании Приказа МВД РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», № 109 – ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 22.07.2008 года № 133- ФЗ «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.2. При не предъявлении потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.3. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 6 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.4. Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

4.5. Основанием для выдачи ключа или электронного ключа от номера является оплата номера, а также заполненная регистрационная анкета Гостя, в которой подтверждается согласие Гостя с Договором публичной оферты на оказание гостиничных услуг, порядком оплаты проживания и дополнительных услуг, Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, Правилами посещения бассейна, преискурантом на возмещение ущерба, с указанием сроков проживания Гостя, его паспортных данных, адреса постоянной регистрации.

4.6. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.7. Регистрация в гостинице 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. Поселение лиц в возрасте с 14 до 18 лет осуществляется при наличии нотариально заверенной доверенности от родителей или законного представителя (усыновителя, опекуна).

4.8. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», администрация гостиницы несет ответственность за использование Ваших персональных данных исключительно в целях реализации туристского продукта и оказания сопутствующих услуг. Вы, в свою очередь, несете ответственность за предоставление верных персональных данных, заверяя личной

подписью в регистрационной анкете, и даете согласие на их обработку в рамках деятельности гостиницы.

4.9. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

4.10. Администрация отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

4.11. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

5. ФОРМА, ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем гостиничных услуг.

5.2. При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы потребителем; суммы фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, обеда и ужина, если они не включены в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

5.3. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

5.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

5.5. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере отеля осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

5.6. Оплата стоимости номера осуществляется любым из следующих способов по выбору Потребителя:

- безналичный расчет по квитанции в любом отделении банка;
- наличный расчет в кассе Гостиницы по факту приезда (при негарантированном бронировании) и внесение оставшейся суммы в первый день заезда;
- банковской картой при оформлении заказа через систему онлайн бронирования на официальном сайте Исполнителя по адресу <http://hotel-yason.ru/vityazevo/> (Правила оплаты банковской картой указаны в Приложении № 1).

5.7. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.

5.8. При оформлении проживания в гостинице за наличный расчет или кредитные карты Исполнитель выдает Потребителю чек ККМ и чек-подтверждение оплаты по кредитной карте, а счет выдается Потребителю при выезде из гостиницы. Счет-фактура высылается в

течение 5 рабочих дней в соответствии с п. 6,7 ст. 168 НК РФ после оказания услуг при предоставлении доверенности от предприятия непосредственно в момент заселения.

5.9. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

5.10. На территории отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В барах и кафе возможна наличная оплата только за их услуги.

5.11. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в отеле прейскуранту Гостем при заказе данных услуг.

5.12. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

5.13. **Посуточная оплата проживания** применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

5.14. **Почасовая оплата проживания** применяется только в отношении некоторых специальных предложений, когда в условиях оказания услуг по таким специальным предложениям установлена почасовая оплата проживания.

5.15. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

- При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.
- При размещении потребителя с 0.00 часов до 6.00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 100% цены номера за первые сутки проживания. При размещении потребителя с 6.00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание не взимается.
- В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам: - задержка от 1 часа до 6 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера; - задержка от 6 до 24 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера. Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.
- При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

5.16. Детям в возрасте до 6 лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Питание и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

5.17. Детям в возрасте до 3 лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без дополнительной оплаты. Питание предоставляется за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

5.18. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

5.19. **При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания (досрочном выезде)** расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате. При этом сумма, превышающая стоимость фактического

проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы за минусом штрафа в размере стоимости первых суток.

5.20. При досрочном выезде, стоимость неиспользованных дней возвращается в полном объеме в следующих случаях:

- болезни одного из туристов, проживающего в гостинице (с сопровождением медицинского документа);
- смерть близкого родственника (по предоставлению копии свидетельства о смерти, телеграммы);
- вызов из отпуска (с сопровождением приказа от организации).

5.21. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

5.22. Переоформление Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется исключительно по объективным причинам. Оплата производится следующим образом:

- в случае пребывания Гостя в номере более получаса с него взимается оплата в зависимости от количества часов пребывания в номере, но не менее 1 часа по тарифу, установленному в прејскуранте;
- в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без оплаты за использованный номер.

5.23. При возврате денежных средств Потребителю, при отказе от поселения, производится 100% удержание денежных средств от стоимости оплаченного номера за сутки.

5.24. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ КУРОРТНОГО СБОРА В ГОСТИНИЦЕ

6.1. При оформлении заселения в Гостинице, в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 года № 214-ФЗ **взимается курортный сбор – 10 рублей на человека старше 18 лет в сутки** (НДС не предусмотрен).

6.2. **Срок введения курортного сбора:**

- Курортный сбор взимается на территории Краснодарского края с 16 июля 2018 года по 31 декабря 2022 года (ст. 2 Закона Краснодарского края № 3690-КЗ).

6.3. **Размер курортного сбора:**

- Размер курортного сбора составляет 10 рублей в сутки (ст. 6 Закона Краснодарского края № 3690-КЗ).

6.4. **Плательщики курортного сбора:**

- Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения на территории эксперимента более 24 часов (ст. 6 Федерального закона № 214-ФЗ).

6.5. Сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания. Повторное взимание курортного сбора за один и тот же период проживания на территории эксперимента не допускается (ст. 8 Закона Краснодарского края № 3690-КЗ).

6.6. **Перечень лиц, освобождаемых от уплаты курортного сбора** (ст. 7 Федерального закона № 214-ФЗ):

- Дети до 18 лет;
- Герои Советского Союза или РФ, полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда или Герои Труда РФ, лица, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней;
- Участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в пп. 1 – 4 п. 1 ст. 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ "О ветеранах";

- Лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда", лица, работавшие в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны, на строительстве военных объектов и пр., инвалиды войны;
- Члены семей погибших инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий, погибших в ВОВ лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;
- Лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и приравненные к ним лица;
- Инвалиды I и II групп, а также лица, сопровождающие инвалидов I группы и детей-инвалидов;
- малоимущие семьи, одиноко проживающие граждане, имеющие среднедушевой доход ниже величины прожиточного минимума, установленного по месту их жительства в соответствующем субъекте РФ;
- Лица, прибывшие на территорию эксперимента в целях получения специализированной медицинской помощи или медицинской реабилитации после оказания специализированной медпомощи в условиях санаторно-курортных организаций, а также сопровождающее их лицо в случае, если пациентом является ребенок в возрасте до 18 лет;
- Больные туберкулезом;
- Лица в возрасте до 24 лет, обучающиеся очно в образовательных организациях, расположенных на территории эксперимента;
- Лица, постоянно работающие на территории эксперимента на основании трудового договора или служебного контракта;
- Лица, имеющие место жительства на территории эксперимента, лица, имеющие на праве собственности жилые дома и (или) жилые помещения (доли в праве в них) на территории эксперимента;
- Спортсмены, тренеры, спортивные судьи, а также иные специалисты в области физической культуры и спорта, прибывшие для участия в официальных спортивных мероприятиях на территорию эксперимента.

На территории Краснодарского края от уплаты курортного сбора освобождены лица, имеющие место жительства на территории Краснодарского края.

Важно:

Освобождение от уплаты курортного сбора возможно только при предъявлении администратору гостиницы оригинала документа (либо копии, заверенной в установленном порядке), подтверждающего право на освобождение.

6.7. Неисполнение плательщиками курортного сбора обязанности по уплате курортного сбора – влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до двух тысяч рублей (ст. 9.1 Закона Краснодарского края от 23 июля 2003 года № 608-КЗ “Об административных правонарушениях”).

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

7.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

7.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

7.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.

7.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

- 7.5. Потребители при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 7.6. Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника Гостиницы, могут находиться в Гостинице с 06:00 до 23:00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.
- 7.7. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.
- 7.8. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.
- 7.9. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее, чем за два часа до наступления расчетного часа, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.
- 7.10. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее Расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.
- 7.11. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
- 7.12. Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.
- 7.13. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 7.14. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
- 7.15. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

8. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Исполнитель обязуется:

- 8.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 8.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 8.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.
- 8.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 8.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 8.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- 8.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.
- 8.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, а так же при отсутствии номера подтвержденной брони предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- 8.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

8.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

8.1.11. Обеспечивать смену постельного белья и полотенец раз в три 3 дня.

8.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

8.2. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выдворить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

8.3. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

8.5. Исполнитель не отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, а также денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

8.6. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

8.7. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

8.8. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

-потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;

-утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;

-утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

-утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

8.9. Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

8.10. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

8.11. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

8.12. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

8.13. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев.

8.14. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

9. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

9.1. Потребитель обязан:

9.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы.

9.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение №3).

9.1.3. Соблюдать правила посещения бассейна (Приложение №4).

9.1.4. Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы.

9.1.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

9.1.6. Немедленно оповестить администратора гостиницы в случае утраты карты гостя.

9.1.7. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.

9.1.8. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

9.1.9. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

9.1.10. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

9.1.11. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

9.1.12. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

9.1.13. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

9.2. Потребителю запрещается:

9.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

9.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.

9.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

9.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

9.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

9.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

9.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

9.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

9.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы.

9.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.

9.2.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

- 9.2.12. Засорять места общего пользования.
- 9.2.13. Использовать открытый огонь.
- 9.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.
- 9.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 9.2.16. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 9.2.17. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 9.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.
- 9.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
- 9.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 9.5. Потребитель вправе:**
- 9.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.
- 9.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.
- 9.5.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- 9.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Правила оплаты банковской картой через систему онлайн бронирования на сайте гостиницы.
2. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
3. Правила противопожарной безопасности.
4. Правила посещения бассейна.

Правила оплаты банковской картой через систему онлайн бронирования на сайте гостиницы.

К оплате принимаются платежные карты: VISA Inc, MasterCard WorldWide.

Для оплаты брони банковской картой при оформлении заказа через систему онлайн бронирования выберите способ оплаты: банковской картой.

При оплате заказа банковской картой, обработка платежа происходит на авторизационной странице банка, где Вам необходимо ввести данные Вашей банковской карты:

1. тип карты
2. номер карты,
3. срок действия карты (указан на лицевой стороне карты)
4. Имя держателя карты (латинскими буквами, точно также как указано на карте)
5. CVC2/CVV2 код



Если Ваша карта подключена к услуге 3D-Secure, Вы будете автоматически переадресованы на страницу банка, выпустившего карту, для прохождения процедуры аутентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации уточняйте в Банке, выдавшем Вам банковскую карту.

Безопасность обработки интернет-платежей через платежный шлюз банка гарантирована международным сертификатом безопасности PCI DSS. Передача информации происходит с применением технологии шифрования SSL. Эта информация недоступна посторонним лицам.

Советы и рекомендации по необходимым мерам безопасности проведения платежей с использованием банковской карты:

1. **берегите свои пластиковые карты** так же, как бережете наличные деньги. Не забывайте их в машине, ресторане, магазине и т.д.
2. **никогда не передавайте полный номер своей кредитной карты** по телефону каким-либо лицам или компаниям
3. всегда имейте под рукой номер телефона для экстренной связи с банком, выпустившим вашу карту, и в случае ее утраты немедленно свяжитесь с банком
4. вводите реквизиты карты только при совершении покупки. Никогда не указывайте их по каким-то другим причинам.
- 5.



Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение

**АКТ
о помещении забытых вещей потребителя на хранение**

г. Анапа

«__»_____20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице _____
работниками ИП _____:

о нижеследующем:

1. «__»_____20__ года в номере №__, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие _____ потребителю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы, расположенную по адресу:

_____.

Подписи лиц, составивших акт:

_____/_____/

_____/_____/

_____/_____/

Правила противопожарной безопасности

1. В номерах и помещениях Гостиницы запрещается:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками);
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.;
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- использовать самодельные кипятилники, плитки и другие электронагревательные приборы;
- использовать электроустановки, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов;
- закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат;
- отключать или снимать огнезадерживающие устройства;
- хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

**НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА УСТАНОВЛИВАЮТ ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ
БАССЕЙНОМ И НАПРАВЛЕНЫ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ
КЛИЕНТОВ И ИХ ЗДОРОВЬЯ.**

- 1.1. При посещении бассейна Гость обязан соблюдать настоящие правила.
- 1.2. Гость допускается для посещения бассейна только при согласии с настоящими правилами.
- 1.3. Пользование бассейном возможно только в период с 08.00 до 23.00 часов.
- 1.4. Каждый посетитель несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время пользования бассейном. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования бассейном, администрация ответственности не несет.
- 1.5. Гость несет ответственность за сохранность и порчу имущества/оборудования бассейна. В случае порчи Гость выплачивает полную стоимость испорченного имущества согласно прейскуранту.
- 1.6. Администрация вправе вызвать охрану в случае, если посетители не соблюдают настоящие правила и общественный порядок.
- 1.7. Администрация не несет ответственности за личные вещи (драгоценности, часы, деньги и пр.), оставленные Гостем во время посещения бассейна.
- 1.8. Администрация вправе отказать в пользовании бассейном лицам, находящимся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также любому Гостю без объяснения причины.
- 1.9. Администрация вправе прервать посещение и пользование бассейном, если Гости нарушают данные правила.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАССЕЙНОМ

1. Перед использованием бассейном, посетитель обязан вымыться с мылом под душем.
2. Не допускается втирать в кожу различные кремы и мази перед использованием бассейном.
3. Дети до 14 лет, пользоваться бассейном, должны только в сопровождении взрослых.
4. Перед спуском в бассейн необходимо снять обувь.
5. Для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей. Опускаться нужно, не спеша, держась за перила.
6. Не допускается попадание в чашу посторонних предметов – это может вывести из строя оборудование бассейна.
7. Передвижения по помещению бассейна должны быть осторожными, во избежание падения на скользком полу (вода, остатки шампуня, мыла и пр.).
8. Запрещается:
 - Пользоваться бассейном в нетрезвом виде.
 - Вносить в бассейн или ставить на бортик стеклянную посуду и стеклянные предметы (шампуни, одеколоны, маски для подводного плавания и т.д.) и бритвенные принадлежности.
 - Прыгать в бассейн.
 - Бегать, толкаться и играть на территории бассейна.
 - Плавать в ластах.
9. Посетители с инфекционными и кожными заболеваниями не могут пользоваться бассейном.
10. Просьба бережно относиться к оборудованию (за порчу оборудования взимается плата в размере его стоимости, расходов по закупке и установке).
11. Каждый клиент несет личную ответственность за состояние своего здоровья во время посещения бассейна.