

ПРАВИЛА

ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В
ОТЕЛЕ «ART HOTEL Koktebel Apartments»

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛОССАРИЙ	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.....	6
3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ОТКАЗ УСЛУГ	7
4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.....	10
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЙЛЕЙ ОТЕЛЯ	10
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ	11
7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ	12
8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.....	13
9. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	15
10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	15
11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ	17

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Отеле (далее – Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных и иных дополнительных услуг в Отеле.

ГЛОССАРИЙ

В настоящих правилах применяются следующие термины и определения:

Отель – средство размещения «ART HOTEL Koktebel Apartments», расположенный по адресу: 298186, Республика Крым, г. Феодосия, пгт. Коктебель, ул. Ленина, 110-ю, предназначен для временного проживания гостей, на срок, согласованный с администрацией.

Исполнитель – Индивидуальный предприниматель Бениаминов Павел Евгеньевич, юридический адрес: 119071, г. Москва, Ленинский пр-кт, д. 20, кв. 54, зарегистрированный Инспекцией Федеральной налоговой службы по г. Москве «23» сентября 2013 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРНИП 313774626600826 (свидетельство серия 77 №015542071).

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания гостя в Отеле, оказываемые Исполнителем на территории Отеля, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле.

Дополнительные услуги – это услуги 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 дополнительным документом.

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое (юридическое лицо), имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу гостя (потребителя).

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

Время заезда – с 14:00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд Отелем не гарантируется и осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты:

- за полные сутки при заезде с 00:00 до 06:00
- за половину гостиничных суток при заезде с 06:00 до 14:00

Гарантированный ранний заезд осуществляется в случае гарантированного бронирования, заранее, при условии оплаты согласно Правил и Тарифа Отеля.

Время выезда – до 12:00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты:

- за половину гостиничных суток с 12:00 до 18:00;
- за полные сутки с 18:00 до 00:00.

Служба приема и размещения – это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением, выпиской Гостей и оказанием им дополнительных услуг (далее – СПиР).

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

Бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком.

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

Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 08:00 до 22:00 часов. Посетитель не является гостем (потребителем) Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата [оплата по бронированию за первые сутки] и/или полная оплата [оплата бронирования в полном размере]) – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

Подтверждение бронирования – документ, набираемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, общая стоимость номера, количество ночей, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) – вид бронирования, при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 3 (трех) рабочих дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

Отмена услуг – отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте booking@artkoktebelc.om за 14 (четырнадцать) суток до даты заезда.

Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, могут отличаться и имеют превалярующее значение.

Сайт – общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.artkoktebel.com

Сезоны – определенные временные периоды, которые устанавливаются исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времени года, колебаниями температуры, праздничными датами и т. д.

Прейскурант – систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Отеля.

Специальные предложения – специальные тарифы, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

Промокод – специальный код, который дает право на заказ услуг по определенному тарифу. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по Промокоду необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте. Условия, порядок и сроки использования Промокода устанавливается Исполнителем. В случае несоблюдения Потребителем условий использования Промокода, Исполнитель вправе отменить его действие.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Отель имеет свидетельство о присвоении категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ», регистрационный номер 77/АА-79/1447-2022 от 9 февраля 2023 года, срок действия по 9 февраля 2026 года, выдано аккредитованной организацией «РОССИЙСКАЯ ГОСТИНИЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ».
- 1.2. 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 Отеля для проведения ремонтных работ.
- 1.3. Номерной фонд отеля включает в себя 37 (тридцать семь) номеров следующих категорий:

№	Категория номера	Категория согласно классификации	Максимально допустимое количество гостей в номере
1	Студия	Студия	2 основных места 2 дополнительных
2	Улучшенная Студия	Студия	2 основных места 2 дополнительных
3	Люкс однокомнатный/двухкомнатный с террасой	Люкс	2 основных места 3 дополнительных
4	Апартаменты улучшенные с террасой	Апартаменты	2 основных места 3 дополнительных

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:
- 2.1.1. по телефону 8(800) 551-94-92, +7(499) 350-29-28, +7(978) 213-83-82;
- 2.1.2. путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на сайте Отеля по адресу www.artkoktebel.com;
- 2.1.3. по электронной почте: booking@artkoktebel.com;
- 2.1.4. путем личного обращения в СПиР.
- 2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:
- 2.2.1. фамилии, имена и отчества гостей;
- 2.2.2. возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если гости заезжают с детьми);
- 2.2.3. даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
- 2.2.4. тип бронируемого номера;
- 2.2.5. номер телефона гостя для связи;
- 2.2.6. адрес электронной почты гостя.
- 2.3. Отель до 6 (шести) рабочих часов (в период работы Службы бронирования) с момента получения заявки на бронирование осуществляет обработку Заявки

на бронирование. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

- 2.4. После получения Гостем (потребителем) подтверждения бронирования и счета, Гость (потребитель) осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.
- 2.5. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления 30% оплаты от общей суммы проживания на расчетный счет либо кассу Отеля. При сокращении срока проживания необходимо уведомить отель за 72 часа до даты заезда. В ином случае взимается штраф в размере стоимости суток пребывания.
- 2.6. В случае если по условиям предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчёт Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.
- 2.7. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителем, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ».
- 2.8. Забронированные номера на одни и те же или рядом стоящие даты, с одинаковыми именами и фамилиями проживающих могут быть аннулированы Отелем. Если у Гостя/Заказчика имеется несколько бронирований, сделанных в различных агентствах или на интернет-страницах, ему следует аннулировать дубликаты самостоятельно.
- 2.9. Услуги банка по перечислению денежных средств являются затратами Гостя/Заказчика, на счёт Отеля должна поступить сумма равная стоимости заказанных Услуг.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ОТКАЗ УСЛУГ

- 3.1. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.
- 3.2. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:
 - 3.2.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина российской федерации на территории Российской Федерации;

- 3.2.2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - 3.2.3. свидетельства о рождении для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;
 - 3.2.4. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 3.2.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - 3.2.6. 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;
 - 3.2.7. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - 3.2.8. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - 3.2.9. вида на жительство лица без гражданства.
 - 3.2.10. 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.
 - 3.2.11. 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).
- 3.3.В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.
- 3.4.В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:
- 3.4.1. с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
 - 3.4.2. с письменного разрешения органа опеки и попечительства.
- 3.5.Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа,

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

- 3.6. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер при условии наличия свободных номеров.
- 3.7. При заселении в Отель Гостю предоставляется ключ, который является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончанию срока пребывания.
- 3.8. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 3.9. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количествоGuestей с учетомGuestей на подселение не превышает максимально допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствииGuestей, к которым производится подселение, или по их заявке.
- 3.10. Общее количествоGuestей, проживающих в номере, не может превышать максимально допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3 настоящих Правил.
- 3.11. В стоимость гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:
 - 3.11.1. Питание согласно выбранному тарифу. В Отеле установлены следующие типы питания:
 - 3.11.1.1. без питания;
 - 3.11.1.2. континентальный завтрак.
 - 3.11.2. ежедневная уборка номера;
 - 3.11.3. ежедневная смена полотенец;
 - 3.11.4. смена постельного белья осуществляется 1 (один) раз в 3 (три) дня. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены;
 - 3.11.5. туалетные принадлежности пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
 - 3.11.6. пользование медицинской аптечкой, расположенной в СПиР;
 - 3.11.7. вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - 3.11.8. пользование сейфом, установленном в номере;
 - 3.11.9. побудка Гостя к определенному времени;
 - 3.11.10. услуги беспроводного интернета Wi-Fi;
 - 3.11.11. предоставление детской кровати (по предварительному запросу);
 - 3.11.12. доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- 3.12. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, не заезда с Гостя или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, в размере стоимости первых суток проживания.

- 3.13. В случае опоздания или не заезда по гарантированному бронированию, номер закрепляется до 12 часов 00 минут дня следующего за днем заезда после чего бронирование аннулируется, удерживается штраф за фактический простой номера (но не более чем за 1 (одни) сутки). Дальнейшее размещение в Отеле возможно в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.
- 3.14. По Правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

- 4.1. Полная оплата стоимости Гостиничных услуг согласно п.2.6 настоящих Правил осуществляется в день заезда.
- 4.2. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковских картам в рублях РФ с учетом положений п.4.3.
- 4.3. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт*:
- 4.3.1. VISA, MasterCard, UnionPay (эмитированные только российскими банками);
 - 4.3.2. МИР
- *Оплата производится способом интернет-эквайринга (на указанную Вами почту направляется ссылка, по которой вы сможете оплатить проживание используя свою банковскую карту)
- 4.4. При проживании в Отеле не более суток (24 часа) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа. Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.
- 4.5. Стоимость услуг определяется в Прейскуранте, с которым Гость может ознакомиться на стойке СПиР
- 4.6. Дети до достижения 10 (десяти) лет могут разместиться в номере бесплатно в следующем порядке:
- 4.6.1. в номере категории Студия, Улучшенная Студия – 1 ребенок до 10 (десяти) лет размещается бесплатно;
 - 4.6.2. в номере категории Люкс, Апартаменты улучшенные – 2 детей до 10 (десяти) размещаются бесплатно.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТЕЛЯ

- 5.1. Гость обязан:
- 5.1.1. соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
 - 5.1.2. своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
 - 5.1.3. соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
 - 5.1.4. возмещать ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и/или 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

- 5.1.5. соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
 - 5.1.6. соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
 - 5.1.7. не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
 - 5.1.8. строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
 - 5.1.9. своевременно и в полном объеме оплачивать междугородние и международные телефонные разговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
 - 5.1.10. уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
 - 5.1.11. освободить своевременно номер по истечении срока проживания сдав ключ от номера службе СПиР.
- 5.2. Гость имеет право:
- 5.2.1. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.
 - 5.2.2. обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в СПиР (требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десять) рабочих дней со дня подачи жалобы);
 - 5.2.3. пользоваться всеми оплаченными услугами Отеля;
 - 5.2.4. получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, осуществлять предварительный заказ услуг.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- 6.1. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 6.2. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.
- 6.3. Представители СПиР Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующую их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

- 6.4. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала, Гостей Отеля агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья людей.
- 6.5. Отель обеспечивает полное соответствие качеству предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.
- 6.6. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.
- 6.7. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, уведомить об этом владельца вещей.
- 6.8. Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений».
- 6.9. Отель имеет право 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.
- 6.10. 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 Отеля и сделав описание имущества Гостя.
- 6.11. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

- 7.1. Пребывание Гостей с домашними животными допускается в любой категории номеров Отеля. В номерах совместно с Гостем могут находиться комнатные животные: кошки, собаки, а также служебные собаки и собаки-поводыри.
- 7.2. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).
- 7.3. Домашнее животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- 7.4. При заселении сотрудник СПиР вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- 7.5. Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
- 7.6. Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- 7.7. Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.
- 7.8. Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду, кормление животным из посуды Отеля запрещено.
- 7.9. Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности питомца.

- 7.10. Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.
- 7.11. Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем должен уведомить персонал Отеля.
- 7.12. Нахождение животного без присмотра за пределами номера запрещено.
- 7.13. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования.
- 7.14. Ответственность Гостя:
- 7.14.1. всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде, в период проживания в Отеле владелец питомца несет самостоятельно.
- 7.14.2. владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животного имущества Отеля. В случае причинения ущерба Гость обязан возместить убытки в полном объеме путем внесения денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.
- 7.14.3. все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Отеле, которое может повлечь за собой причинение ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Отеля, а также причинение вреда здоровью последних, также несет владелец животного.

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ

8.1. Гостям запрещено:

- 8.1.1. находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- 8.1.2. передавать третьим лицам ключ от номера (браслет или карту гостя) во избежание хищений;
- 8.1.3. проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;
- 8.1.4. осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 22 (двадцати двух) часов местного времени;
- 8.1.5. нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- 8.1.6. использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- 8.1.7. использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т. д.) без предварительного согласования с Отелем;
- 8.1.8. пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т. п.);
- 8.1.9. хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

- 8.1.10. производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
 - 8.1.11. переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;
 - 8.1.12. выносить из номера Отеля и кафе посуду, столовые приборы
 - 8.1.13. использовать банные халаты и тапочки в любых зонах Отеля, кроме номера проживания Гостя;
 - 8.1.14. самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
 - 8.1.15. осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
 - 8.1.16. разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
 - 8.1.17. производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
 - 8.1.18. находиться на территории Отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми.
- 8.2. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.
- 8.3. Курение на территории Отеля категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Отеля). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Отеля) согласно произведенным затратам.
- 8.4. На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т. ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.
- 8.5. В ресторанах Отеля запрещено находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- 8.6. Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в кафе и в помещении СПиР Отеля;
- 8.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред

здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

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

9. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

9.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- 9.1.1. разводить костры на всей территории ОТЕЛЯ, а также за пределами территории ОТЕЛЯ в неустановленных местах;
- 9.1.2. хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- 9.1.3. пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- 9.1.4. оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры и т. п.;
- 9.1.5. вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки;
- 9.1.6. пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

9.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) необходимо:

- 9.2.1. известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- 9.2.2. немедленно сообщить об этом по телефонам: +7(978) 213-83-82, 1000 (для внутренних звонков), при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- 9.2.3. принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;
- 9.2.4. в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания в ОТЕЛЬ Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей ОТЕЛЯ, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и

направить их заказным письмом по адресу: 298186, Российская Федерация, Республика Крым, г. Феодосия, пгт. Коктебель, ул. Ленина, д.110-ю. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

- 10.2. Книга отзывов и предложения находится у администратора СПИР на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи жалобы.
- 10.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Отель ответственности не несет.
- 10.4. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 10.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.
- 10.6. Отель не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неточных, неверных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.
- 10.7. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.
- 10.8. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т. ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении), употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право Отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление Услуги.
- 10.9. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.
- 10.10. Отель не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.
- 10.11. Обстоятельства непреодолимой силы. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих

обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь:

- 10.11.1. забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников, Гостей и/или других сторон);
 - 10.11.2. прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;
 - 10.11.3. стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц;
 - 10.11.4. изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти;
 - 10.11.5. в результате наступления несчастного случая;
 - 10.11.6. в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия;
 - 10.11.7. в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванным, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т. д.
- 10.12. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой, и/или договорами на оказание Услуг, и/или агентскими договорами - условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

- 11.1. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание Услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:
 - 11.1.1. несвоевременной оплаты услуг;
 - 11.1.2. причинения материального ущерба Отелю;
 - 11.1.3. нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- 11.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. 11.1.1–11.1.3., представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта об этом делается отметка в специальной графе в Акте о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.
- 11.3. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 11.2), Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

11.4. В случае если по истечении указанного в пп. 11.3 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.