

# **Правила предоставления гостиничных услуг в ГК «Имеретинский»**

## **I. Общие положения**

- 1.1 Настоящие Правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями, юридическими лицами, имеющими намерение заказать либо заказывающими и использующими услуги по проживанию и дополнительные услуги (услуги питания, прачечной, СПА-центра и прочие услуги), далее по тексту именуемыми «гостями» и исполнителем – Филиал ООО «РогСибАл» в г. Сочи - Отелем «Имеретинский», расположенным по адресу г. Сочи, Морской бульвар, 1 и Апарта-отелем «Имеретинский», расположенным по адресу г. Сочи, Адлерский район, ул. Голубая дом № 1б/1, 1б, 1г, 1д, 1е, 1ж, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, ул. Перспективная дом № 4, 6, ул. Парусная дом № 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 39, 41, 47, ул. Триумфальная дом № 10, 10а, 10/1, 10/2, 10/3, 12, 12а, 12/1, 12/2, 12/3, 12/4, 12/5, 12/6, 12/7, 12/8, 12б (далее по тексту именуемыми как «Отель»).
- 1.2 Режим работы Отеля – круглосуточный.
- 1.3 Отель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

## **II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и порядок оплаты услуг**

- 2.1 Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2 Договор на предоставление услуг заключается в письменном виде. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).
- 2.3 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя. При оформлении проживания в Отеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а сотрудник службы приема и размещения выдаёт для подписи регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
- 2.4 В соответствии с 18 пунктом Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 Заселение в отель осуществляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
  - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
  - свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
  - паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
  - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
  - вида на жительство лица без гражданства;
  - временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.
- 2.5 При заселении в отель каждый гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
- 2.6 Заселение в Отель 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.
- 2.7 Заселение в Отель 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).
- 2.8 Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 15 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.
- 2.9 Оплата гостиничных услуг производится до или во время заселения в отель в соответствии с условиями бронирования.
- 2.10 При осуществлении расчетов с потребителем Отель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности
- 2.11 Оплата за проживание в случае заезда Гостя в отель до расчетного часа или задержки выезда Гостя:
- в случае заезда в отель до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - с 00.00 до 12.00 – производится оплата за половину суток;
  - с 12:00 до 15:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров
  - в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - с 12.00 до 18.00 – производится оплата за половину суток;
  - начиная с 18.00 – производится оплата за полные сутки.
- 2.12 Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.
- 2.13 При проживании гостя в отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.
- 2.14 В период с 16 июля 2018 года по 31 декабря 2022 года в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях» на территории муниципального образования город-курорт Сочи вводится курортный сбор.  
Размер курортного сбора, порядок его оплаты, сроки оплаты и перечень лиц, освобождённых от оплаты курортного сбора, устанавливаются положениями Федерального закона от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ, Закона Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ, а также принимаемыми в соответствии с ними другими нормативными правовыми актами.

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

- 2.15 При наличии свободных номеров, по желанию гостей, гостю может предоставляться номер, отличный от забронированного, по решению администрации Отеля.
- 2.16 Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:
- Как минимум одной ночи проживания при краткосрочном бронировании не позднее 7 дней до даты заезда;
  - Первого месяца проживания при бронировании апартаментов по тарифам длительного проживания (от 30 ночей):
  - 100% от стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера);

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- преавторизация банковской карты;
- по счету банковским переводом.

Оплату необходимо произвести не менее чем за 7 дней до даты заезда для бронирований по открытым тарифам.

При условиях длительного проживания (от 30 дней) оплату необходимо произвести в течение 7 календарный дней с момента получения подтверждения (уведомления) о бронировании. При заезде в отель гость должен внести обеспечительный платеж в качестве депозита в размере, указанном при бронировании.

При отсутствии оплаты отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

При гарантированном бронировании номер сохраняется за гостем до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено условиями тарифа. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

- 2.17 Бронирование, созданное на период особых мероприятий («Формула 1», Экономический Форум, Кубок Конфедерации и т.п., обозначенные в подтверждении о бронировании), гостем должно быть предоплачено 100% стоимости проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании. Отмена или коррекция бронирования возможна по согласованию с Отделом бронирования, с учетом условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу.
- 2.18 Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля производится в рублях РФ, по прейскуранту, утвержденному дирекцией отеля. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard, МИР.
- 2.19 Дирекция отеля определяет перечень услуг, включенных в стоимость проживания. Включенные услуги предоставляются только зарегистрированным гостям.
- 2.20 В отеле принят перечень услуг, предоставляемых только после внесения обеспечительного депозита. Виды депозитов: Депозит за сохранность номера, депозит при проживании с домашним животным, депозит при размещении нестандартного багажа, депозит на пользование дополнительными услугами.
- 2.21 Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю либо проживающему в номере гостю на оплату дополнительного места.
- 2.22 Гостевые номера Отеля оборудованы металлическими шкафами для хранения документов. Поскольку шкаф не соответствует требованиям к взломостойкости и не является сейфом, для

хранения денежных средств других ценных вещей гости могут воспользоваться услугой сейфа на стойке службы приема и размещения. Администрация не несет ответственности за оставленные в металлическом шкафу ценные вещи и деньги.

### **III. Права и обязанности проживающих гостей**

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, при предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2 Каждый гость Отеля обязан:

- соблюдать установленные Отелем правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
- с 1 августа 2021 для заселения в Отель необходимо предоставить один из документов:
  - ✓ сертификат о прививке от COVID-19;
  - ✓ справка о прохождении первого этапа вакцинации против COVID-19;
  - ✓ справка о мед отводе и ПЦР-тест на коронавирус;
  - ✓ отрицательный результат ПЦР-теста на коронавирус и добровольное согласие на прохождение в течении трех дней со дня заселения;
  - ✓ медицинская справка о перенесенном COVID-19 за последние 6 месяцев;
  - ✓ для детей с 15 до 17 лет – то для каждого ПЦР-тест на коронавирус;
  - ✓ для детей младше 15 лет ПЦР-тест и справки не требуются.
- соблюдать социальную дистанцию не менее 1,5 метра;
- во время проживания проветривать занимаемый номер не реже 1 раза в 2 часа;
- при заезде в Отель гость и сопровождающие его лица обязаны проходить термометрию, осуществляемую сотрудниками Отеля с использованием бесконтактных средств измерения, а также информировать сотрудников Отеля о наличии заболевания коронавирусной инфекцией (COVID-19) у гостя и сопровождающих его лиц;
- в случае выявления повышенной температуры тела, признаков респираторных заболеваний, кашля и т.п. Отель вправе предложить гостю и сопровождающим его лицам размещение в номере, обеспечивающем режим полной изоляции (при наличии таких номеров в момент поселения), при условии незамедлительного обращения всех лиц в медицинское учреждение и сдачи за свой счет ПЦР теста на коронавирусную инфекцию (COVID-19);
- при отказе гостя или сопровождающих его лиц с соответствующими симптомами сдать тест на коронавирусную инфекцию (COVID-19), Отель вправе отказать в оказании услуг гостю и сопровождающим его лицам;
- при положительном тесте на коронавирусную инфекцию (COVID-19) или при наличии иной подтвержденной информации о данном заболевании, Отель вправе отказать в оказании услуг гостю и сопровождающим его лицам;
- не препятствовать измерению температуры тела бесконтактным способом;
- сообщать администрации отеля об изменениях состояния своего здоровья;

- находиться в закрытых помещениях, в т.ч в лифтах, в маске;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Отель вправе списать сумму ущерба с депозита за дополнительные услуги при согласии гостя. Ущерб, нанесенный отелю, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- 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.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, 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;
- при заселении в Отель с домашними животными, соблюдать «Правила проживания с домашними животными в гостиничном комплексе «Имеретинский»;
- соблюдать правила посещения фитнес-центра, бассейнов и пляжного клуба;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор, кондиционер и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье службы приема и обслуживания о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля;
- носить браслет, полученный при заселении в Отель;
- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 (четырёх) человек на каждый проживающий номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей отдельно согласовывается с администрацией отеля.

### 3.3 В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере, бассейне и местах общего пользования без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией отеля;

- переносить/переставлять телевизоры, шкафы, комоды, холодильники, кухонные модули, стиральные машины в другие комнаты номера без согласования с администрацией Отеля.
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки в местах общего пользования (детские площадки, зона бассейна, зона зеленых насаждений);
- готовить еду на балконах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- выбрасывать мусор с балконов, а также оставлять мешки с мусором в коридорах и помещениях общего пользования апартаментов;
- хранить личные велосипеды в помещении номеров, апартаментов, включая холлы. Администрация Отеля вправе предъявить штраф в размере 5000 рублей за нарушение данного пункта;
- купать животных в ванне с использованием белья отеля для ухода за ними;
- устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля;
- курить табак, либо табакосодержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения данного правила администрацией отеля в счет гостя будет начислена услуга генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью услуги.
- парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории, в проездах между корпусами Отеля, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках;
- использовать на территории комплекса малолитражные транспортные средства, в том числе мотоциклы, мопеды, квадроциклы, багги и т.д., являющиеся источником шума и мешающие отдыху гостей Отеля;
- передвигаться по территории комплекса на электросамокатах или ином электротранспорте, который является повышенным источником опасности для проживающих гостей;
- готовить пищу без включенной кухонной вытяжки;
- оставлять без присмотра приготовление пищи на электрической плите, чтобы исключить ее пригорание и выделение дыма;
- использовать бытовые приборы, выделяющие пар;
- допускать попадание пара из душевых комнат на ближайший датчик системы автоматической пожарной сигнализации (далее АПС);
- распылять аэрозольные жидкости/лаки ближе 1,5 метра от датчиков системы АПС;
- закрывать, заклеивать и самостоятельно снимать датчики системы АПС;
- Гость несет риск наступления неблагоприятных последствий при совершении действий, приводящих к попаданию пара, дыма, аэрозолей и т.п. на датчики системы АПС, в том числе привлечения к административной ответственности за ложный вызов службы пожарной охраны, в связи с активацией системы АПС.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных местах на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

3.4 На территории бассейнов Отеля не разрешается:

- переносить оборудование бассейнов, в том числе лежаки и зонты для приема солнечных ванн, на газоны и парковые зоны, а также в апартаменты;

- портить зеленые насаждения; за первоначальное выявленное нарушение: предупреждение. Последующее нарушение: штраф в размере 10,000 руб. + возмещение причиненного материального ущерба;
- оставлять свои личные вещи на шезлонгах, для занятия места у бассейна (в случае отсутствия владельца, спасатели будут убирать вещи).

#### **IV. Права и обязанности администрации Отеля**

- 4.1 ОТЕЛЬ обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Отеле точек питания, связи, бытового обслуживания.
- 4.2 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.
- 4.3 ОТЕЛЬ вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества.
- 4.4 Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить гостя из Отеля в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. По истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.
- 4.5 В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 4.6 Администрация Отеля не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Отеле, а также за ценные вещи гостя, оставленные в общегостевых зонах. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам в соответствии с регламентом, установленным в Отеле.