**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ GRAND HOTEL ANAPA 5\***

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-I (ред. От 24.04.2020) «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, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании — Гостиничные услуги) в Отеле.

**ГЛОССАРИЙ**

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Отель — гостиница «Grand Hotel Anapa 5\*», расположенная по адресу 353440, Краснодарский край, Анапский район, город Анапа, проезд Голубые Дали, дом 1, предназначен для временного проживания, оздоровления, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (экскурсионные услуги, услуги по предоставлению транспорта и др.), действует на основании Устава и иных нормативных актов ООО «Позитив».

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Позитив» (ООО «Позитив», зарегистрировано Инспекцией Федеральной налоговой службы по городу – курорту Анапа ОГРН 1192375009804 от 11 февраля 2019 г.)

Гости (потребители) — граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу потребителя.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

Услуги — гостиничные и/или оздоровительные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

Гостиничные услуги — услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом.

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

Гостиничные сутки/номер ночь - 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 - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда.

Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты.

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.

Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты.

Браслет/ключ – браслет, установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование услугами Отеля, в соответствии с выбранным тарифом.

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

Служба бронирования — это служба в составе Коммерческого блока, 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 заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя находиться на территории по дневному посещению с 10:00 до 22:00, пользуясь услугами отеля, исключая услуги проживания. Посетитель не является гостем Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата согласно условий бронирования) и 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 с 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, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), общая стоимость номера, количество ночей, тип питания, описание услуг, входящих в стоимость проживания, 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 48 часов после направления Гостю/Заказчику счета на оплату.

Отмена услуг — отмена Гостем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reserve@grandhotelanapa в следующие сроки: за 14 суток до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеет превалирующее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 суток до заезда — удерживается штраф в размере стоимости первых суток проживания. В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, несчастным случаем) при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reserve@grandhotelanapa до заезда в срок не более 24 часов. Возврат денежных средств осуществляется в течение 45 рабочих дней с момента отмены бронирования.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.grandhotelanapa.ru

Сезон (Межсезонье, Высокий сезон) — определенный временной период, устанавливается Исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя и указываются в Подтверждении бронирования.

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 — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

Дневное посещение — это услуга, предоставляемая Посетителю.

Промокод - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте или сообщить при бронировании.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. 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.

1.2. Номерной фонд отеля включает в себя 187 (сто восемьдесят семь) номеров различной категории:

- Стандарт: однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на город и окрестности (2 основных места, 1 дополнительное место);

- Делюкс: однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на море (2 основных места, 1 дополнительное место);

- Делюкс коннект: двухкомнатный номер с межкомнатной дверью, с балконом в каждой комнате, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места);

- Люкс: двухкомнатный номер с гостиной и спальной комнатой, с балконом в каждой комнате, с видом на город (2 основных места, 2 дополнительных места);

- Люкс с видом на море: двухкомнатный номер с гостиной и спальной комнатой, с балконом в каждой комнате, с видом на море (2 основных места, 2 дополнительных места);

- Семейный номер, двухкомнатный номер с балконом. (4 основных места, 1 дополнительное место);

- Апартаменты с террасой: трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальными комнатами, с двумя балконами и террасой, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места);

- Апартаменты с бассейном: трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальными комнатами, с двумя балконами и террасой с инфинити-бассейном, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места).

2. **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону 8 800 201 91 01

- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: https://www.grandhotelanapa.ru

- по электронной почте: reserve@grandhotelanapa.ru

- путем личного обращения на СПиР.

2.2. При бронировании Гость/Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- Ф. И. О. Гостей;

- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);

- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);

- тип бронируемого номера;

- способ оплаты (наличный/безналичный расчет);

- контактный номер Гостя для связи;

- адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае непредставления Гостем/Заказчиком информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, Отель оставляет за собой право отказать Гостю/Заказчику (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Отель до 2 (двух) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования с 9.00 до 21.00) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю/Заказчику бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем/Заказчиком информации, установленной пп. 2.2 настоящих Правил, либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю/Заказчику сообщение о подтверждении бронирования и счет на оплату. В случае отказа Отель направляет Гостю/Заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю/Заказчику путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный при бронировании.

2.5. После получения Гостем/Заказчиком Подтверждения бронирования и счета на оплату Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете на оплату 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.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля.

Минимальная сумма для гарантированного бронирования составляет оплату полной стоимости за одну ночь.

2.7. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет 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.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения Отеля либо на официальном Сайте.

2.9. 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 Исполнителя, имеют превалирующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

2.10. Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток по действующему тарифу.

2.11. Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток по действующему тарифу.

2.12. Отмена Гостем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reserve@grandhotelanapa в следующие сроки: за 14 суток до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеет превалирующее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 суток до заезда — удерживается штраф в размере стоимости первых суток проживания. В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, несчастным случаем) при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reserve@grandhotelanapa до заезда в срок не более 24 часов. Возврат денежных средств осуществляется в течение 45 рабочих дней с момента отмены бронирования.

2.13. Отказ от бронирования. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

**3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.**

3.1. Режим работы Отеля — круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

3.2. Предельный срок проживания в Отеле составляет — 90 (девяносто) суток;

3.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

- 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 четырнадцатилетнего 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.

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля имеет право отказать Гостям в заселении.

3.4. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.5. Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за 1/2 суток по действующему тарифу с 00:00 до 12:00.

3.6. Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - оплата 50% стоимости текущих суток по действующему тарифу с 12:00 до 17:59, - оплата за полные сутки с 12:00 до 23:59.

3.7. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим — вход на территорию Отеля осуществляется по контрольному браслету, и/или по предварительной записи.

3.8. Вход и нахождение на территории Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 10:00 до 22:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 10:00 до 22:00. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля.

3.9. При заселении в Отель Гостю выдается электронный браслет, соответствующий выбранному типу Тарифа. Электронный браслет является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.10. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного браслета Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.11. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количество гостей с учетом гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствии Гостей, к которым производится подселение или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго Гостя возможно по заявке.

3.12. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.2. настоящих Правил.

3.13. В стоимость оздоровительных и гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:

- питание по системе «Full Board» — 3 основных приема пищи в формате «шведского стола» (завтрак 7.00-10.30, обед 13.00-15.00, ужин 18.00-20.00);

- бокал шампанского в день заезда;

- чай, кофе, вода без газа в номере;

- ежедневная уборка номера;

- ежедневная смена полотенец;

- смена постельного белья осуществляется раз в два дня. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены;

- гостиничная косметика — пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;

- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционирование, холодильник, утюг);

- пользование медицинской аптечкой, расположенной в Медицинском кабинете Отеля;

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование сейфом, установленном в номере;

- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);

- побудка Гостя к определенному времени (wake-up call);

- осуществление внутренних телефонных переговоров;

- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;

- предоставление детской кроватки (по запросу);

- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;

- программа анимации для взрослых и детей;

- посещение детской площадки и игровой комнаты;

- пользование термальной зоной СПА и закрытыми бассейнами.

3.14. В стоимость Дневного посещения Отеля включены следующие виды услуг:

- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;

- посещение ресторана шведской линии (Обед и ужин);

- посещение детской площадки и игровых комнат;

- пользование уличной спортивной площадкой и тренажерным залом;

- пользование термальной зоной СПА и закрытыми бассейнами;

- пользование полотенцами в зоне СПА и открытого бассейна.

3.15. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, незаезда либо раннего выезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

4**. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.**

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет на стойке приема и размещения, а также по банковским картам в рублях РФ, с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт:

- VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, MAESTRO, CIRRUS, MASTER CARD ELECTRON, MAESTRO ELECTRON (эмитированные только Российскими банками);

- МИР (любых банков).

Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды карт:

VISA, MASTER CARD, МИР (любых банков), (эмитированные только Российскими банками).

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прейскурантом, которым Гость может ознакомиться на стойке СПиР.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 2 (двух) лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 2 (двух) лет включительно по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 3 (трёх) до 11 (одиннадцати) лет включительно оплата взимается по полной стоимости дополнительного места (20% стоимости от основного места).

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.**

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;

- в течение всего времени нахождения в Отеле иметь при себе контрольный браслет и предъявлять его по первому запросу сотрудниками Отеля, в целях подтверждения своего статуса (в случае утери/порчи электронного ключа взимается штраф в размере 500 рублей);

- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;

- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок 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 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

- Обнаружив утрату, недостачу или повреждение своих вещей Гость, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей. (ст. 925 п.3 "Хранение в гостинице" ГК РФ)

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

**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 препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.4. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля, и/или других лиц.

6.5. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству РФ.

**7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.**

7.1. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;

- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;

- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

- использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;

- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Отелем;

- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);

- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;

- переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;

- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);

- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);

- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;

- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;

- 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);

- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;

- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;

- находиться на территории Отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа).

7.2. 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.

7.3. Пребывание в Отеле с домашними животными категорически запрещено.

7.4. Курение на территории Отеля категорически запрещено, кроме специально отведенных мест, (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, зона бассейна, 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.

### 7.5. 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) согласно [Постановлению Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215494/). Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторане шведской линии Отеля запрещено:

- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;

- выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

7.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;

- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;

- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.8. 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.

**10. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.**

10.1. 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:

10.1.1. несвоевременной оплаты услуг;

10.1.2. причинения материального ущерба Отелю;

10.1.3. нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

10.1.4. по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

10.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. 10.1, 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 Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10.3. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 10.2) Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

10.4. В случае если по истечение указанного в пп. 10.3 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 добровольной госпитализации и/или 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.

10.5. Текст настоящих Правил на русском языке имеет превалирующее значение