

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В 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. №2300-1 (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-курорт 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, имеющие 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 по местному времени.

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

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории непосредственно в день заезда.

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

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

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории непосредственно в день выезда.

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

Электронный 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, заселением и выселением 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 Отеля по Дневному посещению с 11:30 до 21:00, пользуясь всеми услугами Отеля по системе Ultra All Inclusive, за исключением услуги проживания. Посетитель не является гостем Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата согласно условиям 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 незаезда 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 (взрослых, детей), 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 24 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 sale@grandhotelanapa.ru не менее, чем за 14 (Четырнадцать) суток до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют преваляющее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 (Четырнадцать) суток до даты 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, несчастный случай), при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте sale@grandhotelanapa.ru в срок не позднее, чем за 24 (Двадцать четыре) часа до даты заезда, штраф не удерживается. Возврат денежных средств осуществляется в течение 45 (Сорока пяти) 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 категорий номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в СПиР 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 на платной основе, предполагающая предоставление возможности пользования всеми услугами Отеля по системе Ultra All Inclusive, за исключением проживания. Услуга Дневного посещения предоставляется в зависимости от загрузки отеля.

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.

1.2. Номерной фонд Отеля включает в себя 197 (Сто девяносто семь) номеров различных категорий:

- Стандарт с видом на город DBL - однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на город и окрестности (2 основных места, 1 дополнительное место);
- Стандарт с видом на город TWIN - однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на город и окрестности (2 основных места, 1 дополнительное место);
- Делюкс с видом на море DBL - однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на море (2 основных места, 2 дополнительных места);
- Делюкс с видом на море TWIN - однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на море (2 основных места, 2 дополнительных места)
- Люкс с боковым видом на море - двухкомнатный номер с гостиной и спальней комнатой, с балконом в каждой комнате, с боковым видом на море (2 основных места, 3 дополнительных места);

- Люкс с видом на море - двухкомнатный номер с гостиной и спальней комнатой, с балконом в каждой комнате, с видом на море (2 основных места, 3 дополнительных места);
- Апартаменты с террасой и видом на море - трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальнями комнатами, с двумя балконами и террасой, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места);
- Апартаменты с джакузи на террасе и видом на море - трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальнями комнатами, с двумя балконами и террасой с джакузи, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места);
- Апартаменты с бассейном и видом на море - трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальнями комнатами, с двумя балконами и террасой с инфинити-бассейном, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места).
- Семейный с видом на город - двухкомнатный номер с двумя спальнями комнатами, с балконом, с видом на город, со смежной дверью. (4 основных места, 1 дополнительное место).
- Семейный с видом на море - двухкомнатный номер с двумя спальнями комнатами, с балконом, с видом на море, со смежной дверью. (4 основных места, 1 дополнительное место).

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость/Заказчик оформляет бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону 8 800-44444-07
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: <http://www.grandhotelanapa.ru>
- по электронной почте: sale@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);
- дата и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- категория бронируемого номера;
- способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
- контактный номер телефона Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае не предоставления 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 в течение 2 (Двух) рабочих часов (в часы 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 не предоставления Гостем/Заказчиком информации, установленной п. 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 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, указанные в счете на оплату и Подтверждении бронирования.

В случае отсутствия оплаты в сроки, указанные 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.

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 СПИР 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 преваляющее 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 sale@grandhotelanapa.ru не менее, чем за 14 (Четырнадцать) суток до даты заезда.

Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют преваляющее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 (Четырнадцать) суток до даты 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, несчастный случай) при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте sale@grandhotelanapa.ru в срок не позднее, чем за 24 (Двадцать четыре) часа до даты заезда, штраф не удерживается. Возврат денежных средств осуществляется в течение 45 (Сорока пяти) рабочих дней с момента отмены бронирования.

2.13. Отказ от бронирования. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда с Гостя/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. Поселение Гостя в отель осуществляется согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 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 СПиР 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 свободных номеров соответствующей категории в день заезда с 06:00 до 13:59 при условии оплаты 50% стоимости текущих суток по действующему в Отеле прейскуранту и оплате за полные сутки при заезде с 00:00 до 05:59.

3.6. Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории в день выезда с 12:00 до 17:59 при условии оплаты 50% стоимости текущих суток по действующему в Отеле прейскуранту и оплате за полные сутки при выезде с 18:00 до 23:59.

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

3.8. Вход и нахождение на территории Посетителей Отеля осуществляется с 11:30 до 21:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. 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. При порче/утере электронного браслета с Гостя взимается штраф в размере – 500 рублей за каждый браслет.

3.10. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утере 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 выбранной категории 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 услуг Отеля включены следующие услуги:

- Питание по системе «Ultra All Inclusive» включает три основных приема пищи в формате «шведского стола»:
 - Завтрак 07:00-11:30
 - Обед 13:00-15:00
 - Ужин 18:00-21:00
- бокал шампанского в день заезда;
- чай, кофе, вода без газа в номере;
- алкогольные и безалкогольные напитки в зонах питания;
- мороженое;
- 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 — пополняется 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);
- пробудка 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 Гостю по ее получении;
- посещение открытого подогреваемого бассейна и пляжной зоны;
- программа анимации для взрослых и детей;
- посещение детской площадки и игровой комнаты;
- пользование термальной зоной СПА, тренажерным залом и крытыми подогреваемыми бассейнами.

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

- посещение открытого подогреваемого бассейна и пляжной зоны;
- посещение ресторана шведской линии (обед и ужин);
- посещение детской площадки и игровой комнаты;
- пользование уличной спортивной площадкой и тренажерным залом;
- пользование термальной зоной СПА и крытыми подогреваемыми бассейнами;
- пользование полотенцами в зонах СПА и открытого подогреваемого бассейна.

3.15. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, незаезда либо раннего выезда с Гостя/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 ПРОЖИВАНИЯ И УСЛУГ.

4.1. Оплата проживания и услуг, оказываемых Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет на стойке СПиР, 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 менее суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Стоимость суток проживания в номере в Отеле определяется действующим прейскурантом, с 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. Дети в возрасте от 3 (Трёх) до 11 (Одиннадцати) лет включительно на дополнительных местах размещаются бесплатно.

4.7. Размещение детей от 12 (Двенадцати) лет и старше на дополнительных местах осуществляется за дополнительную плату в размере 30% от стоимости номера.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
- в течение всего периода пребывания в Отеле иметь при себе электронный браслет и предъявлять его по требованию сотрудников Отеля в целях подтверждения своего статуса (в случае утери/порчи электронного браслета взимается штраф в размере 500 рублей за каждый браслет);
- 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 водопроводные 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.

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, а также правилах 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 проживания и оказанных дополнительных услуг, 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 оказываемых 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 алкогольном или наркотическом 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 07:00 (Семи) часов утра и после 23:00 (Двадцати трех) часов по местному 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 любые пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) на всей территории Отеля и пляжной зоне без предварительного согласования с Отелем;
- в виду пищевой и химической безопасности, запрещается употребление алкогольной, безалкогольной продукции, а также продуктов питания, приобретенных вне Отеля на всей территории «Grand Hotel Anapa 5*»;
- пользоваться спортивным инвентарем, эксплуатация которого может быть связана с наличием риска для жизни и здоровья окружающих (луки, арбалеты, пневматические и травматические ружья и пистолеты 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 в коммерческих целях без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео-и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования исключительно в личных 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);
- купаться в бассейне в верхней одежде и в уличной обуви;
- проносить и распивать любые алкогольные напитки в зоне «Атриум» и бара «Sam First», приобретённые вне территории Отеля, а также в других ресторанах Отеля;
- выносить еду и напитки, в т.ч. алкогольные из следующих локаций: «Sky Bar», рестораны «Panorama» и «SunSet».

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». 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 «Panorama» запрещено:

- находиться в купальных костюмах, халатах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки, в т.ч. алкогольные, за пределы ресторана (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 21:00 до 06:00 часов;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 (Четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22:00 до 06:00 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.

8. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.

8.1. 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:

8.1.1. несвоевременной оплаты услуг;

8.1.2. причинения материального ущерба Отелю;

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

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

8.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в п. 8.1, 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.

8.3. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 8.2) Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

8.4. В случае если по истечении указанного в п. 8.3 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.

9. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Проживающий в номере Гость обязан:

- 9.1 Ознакомиться с расположением номера относительно здания и территории.
- 9.2 Изучить планы эвакуации, которые находятся в номере и в коридоре, а также пути эвакуации в случае возникновения пожара.
- 9.3 Соблюдать правила пожарной безопасности и поддерживать противопожарный режим на территории Отеля.
- 9.4 Соблюдать меры безопасности при пользовании электроприборами (не оставлять их включёнными в сеть без присмотра, не пользоваться неисправными электроприборами).
- 9.5 Уходя из комнаты необходимо выключить светильники и электроприборы, за исключением холодильников.
- 9.6 Курить только в специально отведённых местах. В номерах, а также на балконах, прилегающих к этим номерам, курить запрещено. В случае срабатывания сигнализации по вине Гостя (курение в номере) последний оплачивает стоимость вызова и приезда пожарной команды. Курение в общественных зонах отеля расценивается как грубое нарушение, за которое с гостя взимается штраф в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.
- 9.7 Запрещается эксплуатация самодельных или не входящих в комплектацию номера электронагревательных приборов любого типа.

В случае срабатывания пожарной сигнализации необходимо:

Собрать все документы и ценности, выключить все электрооборудование, закрыть окна и покинуть помещение (дверь плотно закрыть, но не на ключ) в соответствии с требованиями плана эвакуации или указанием сотрудников Отеля. Место сбора определяет сотрудник Отеля, (дежурный персонал). В случае отсутствия сотрудника Отеля, место сбора должно быть на максимальном удалении от источника пожара и не на подъездных путях.

В случае возгорания необходимо:

Включить систему оповещения о пожаре.

Сообщить о пожаре в пожарную команду по тел. сот. 101 или 112 и дежурному администратору по внутреннему телефону 1000.

Покинуть здание в соответствии с п.8 настоящих Правил. В случае сильного задымления необходимо дышать через мокрое полотенце или маску.

В случае невозможности покинуть здание (помещение сильно задымлено или часть коридора в огне или рухнула) закрыться в номере, заделать щели дверей, закрыть окна, дать о себе знать по телефону или любым другим способом, до прибытия аварийно-спасательной службы продолжать подавать сигналы о своём местонахождении, при этом окна допускается открывать только в случае крайней необходимости или для спуска по пожарной автолестнице или при необходимости выпрыгнуть.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАСЕЙНА

При посещении бассейна необходимо неукоснительное соблюдение всех перечисленных ниже требований безопасности, а также общих правил поведения:

1. Форма одежды для посещения бассейна: купальник, плавательные шорты, сменная обувь, при этом нижнее белье не является купальным костюмом.

2. В целях соблюдения правил личной гигиены, как перед посещением бассейна, так и после него, необходимо обязательно принять душ без купального костюма;

Основные требования безопасности при посещении бассейна в отеле:

- при входе в бассейн необходимо визуально оценить состояние воды; в случае, если была обнаружена замутненность воды, пена, или неприятный запах, необходимо сразу обратиться к спасателю, представителю технической службы бассейна или администратору Отеля.

- гости, имеющие глазные, кожные, венерические инфекционные заболевания, с еще не зажившими ранами или раздражением кожи, ни в коем случае не должны использовать СПА в связи с риском еще большего распространения инфекции.

3. В бассейне запрещено:

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- курить;
- бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду; - жевать жевательную резинку;
- проносить бьющиеся предметы в зону бассейна; - проносить свои напитки и продукты питания;
- осуществлять прием пищи и напитков в не отведенных для этого местах;
- находиться в бассейне лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.);
- находиться в верхней одежде и в уличной обуви;
- в сауне сушить одежду и полотенце, использовать веники, мед, косметические и растительные средства;
- приносить в бассейн любых животных и птиц.

4. Гостям рекомендуется при наличии мелких царапин и ссадин обработать повреждения антибактериальным средством и воспользоваться водонепроницаемым лейкопластырем, которые можно взять бесплатно в медицинском пункте Отеля.

5. ООО «ПОЗИТИВ» не несет ответственности за:

- травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения настоящих Правил.
- сохранность личных вещей и иного имущества оставленного на территории бассейна.

6. Гости при посещении бассейна обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) Гостя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники SPA-центра вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения их от посещения бассейна, а также предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и Отеля или вызова сотрудников правоохранительных органов.

7. Дети от 8 месяцев до 4 лет могут находиться в бассейне, только в памперсах, предназначенных непосредственно для бассейна. Дети до 18 лет могут находиться в бассейне только под присмотром взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

8. На территории бассейна наличие ключа от шкафчика обязательно.

9. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, сауны, хаммама, бани, посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

10. В случае возникновения непредвиденных технических неполадок гидромассажей, сауны, хаммама, бани, и как следствие невозможность их использования, снижение цен на время пребывания в Отеле не осуществляется.

11. Персонал отеля вправе досмотреть содержимое пакетов, сумок, которые гости проносят в бассейн на предмет наличия своих продуктов питания и напитков.

12. Несоблюдение п.п. 1, 2, 3, 6 настоящих правил расценивается как грубое нарушение, за которое с посетителя взимается штраф в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ЛИФТОМ с автоматическим приводом дверей

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Пользоваться лифтом детям до 12 лет без сопровождения взрослых.
2. Пользоваться лифтом, если кабина задымлена или ощущается запах гари.
3. Курить в кабине лифта, перевозить взрывоопасные, легковоспламеняющиеся и ядовитые грузы. 4. Перегружать лифт.
5. Прыгать в лифте.
6. Задерживать двери кабины при посадке и высадке.

Если с Вами ДЕТИ, помните: в лифт первым входит взрослый, потом ребенок; при движении кабины держите детей за руки; при выходе из лифта первыми выходят дети.

Если ребенок в коляске, то ПРИ ВХОДЕ и ВЫХОДЕ БЕРИТЕ РЕБЕНКА НА РУКИ

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ЛИФТОМ

При входе в кабину лифта проверьте не превышает ли вес всех вошедших 480 кг. Для вызова кабины нажмите кнопку вызывного аппарата. Если вызов принят, кнопка остается в нажатом положении или загорается индикатор. После автоматического открывания дверей убедитесь, что кабина находится перед вами. Кнопка «ДВЕРИ» или «> || <» служит для открывания и удержания дверей в открытом положении. При движении вниз кабина лифта может останавливаться на промежуточных этажах для посадки других пассажиров. Перевозка крупногабаритных грузов допускается только в присутствии обслуживающего персонала.

Директор _____



М.П.

Шахануманц О.В.

24.04.2024

