

# **Правила проживания в Бутик-отеле «Бугур-Кале»**

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие правила устанавливают условия бронирования, проживания, пребывания и предоставления услуг в Бутик-отеле «Бугур-Кале» (далее – ОТЕЛЬ), регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги ОТЕЛЯ исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ОТЕЛЕМ, который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Режим работы Службы приема и размещения – круглосуточный, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.

Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2005 года № 14-ФЗ;
- Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
- Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025г. № 1912
- иных положений, действующего российского законодательства.

Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам, согласно действующему российскому законодательству, распространяется правовой иммунитет.

Полную информацию об ОТЕЛЕ ( наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о присвоении категории звезд, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, связи, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иная информация, согласно требованиям действующего законодательства РФ) Гость может получить на стойке приема и размещения гостей, а также на официальном сайте ОТЕЛЯ.

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. ОТЕЛЬ – Исполнитель, индивидуальный предприниматель Кунина Анастасия Алексеевна, ОГРНИП 324237500110290, ИНН 616811867616, оказывающая услуги по размещению (проживанию) Гостей ОТЕЛЯ, расположенного по адресу: Краснодарский край, м.о. город-курорт Анапа, улица Калинина, дом 1А.

1.2. Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Заказчик – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя.

1.4. Расчетный час заезда – время, установленное Отелем для заезда Гостя, равное 14:00 часам. Расчетный час выезда – время, установленное Отелем для выезда Гостя, равное 12:00 часам.

1.5. Сутки – промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Гостя. 1.6. Оказанная услуга – действие, произведенное сотрудниками Отеля, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с «Законом о защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.7. Нарушение правил проживания в Отеле – нарушение Гостем настоящих Правил проживания (в т.ч. запретов и обязанностей, установленных настоящими Правилами), а также ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или при которой его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей, посетителей и третьих лиц, а также нарушает морально-этические нормы и нормы действующего законодательства РФ.

1.8. Бронирование – закрепление за Гостем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля.

## **2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Отель осуществляет регистрацию граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания.

2.1.1. Размещение в Отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.18 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025г. № 1912, а также разделом 2 настоящих Правил.

2.1.2. Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.1.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в

соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

2.1.4. Заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется 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;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше, заселение в Отель Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

2.1.5. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, а также несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста и не получивших паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении несовершеннолетних граждан и документов, удостоверяющих личность, (в том числе российского национального водительского удостоверения), находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Отель (далее – Согласие).

2.1.6. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность (в том числе российского национального водительского удостоверения), находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) Согласия.

В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления Согласия.

2.1.7. Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого 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 лица без гражданства в Российской Федерации.

2.1.8. Заселение в Отель иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, перечисленных в п. 2.1.7. настоящих Правил, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) Согласия.

2.1.9. Отель вправе отказать Гостю в размещении в случае непредставления вышеперечисленных документов.

2.1.10. Отель не использует единую биометрическую систему, многофункционального сервиса обмена информацией и мобильное приложение федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в связи с чем заселение в Отель Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, путем идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы, либо при условии представления таким Гостем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" осуществляться не может.

2.1.11. При регистрации Гостя Отель оформляет в Службе приема и размещения Гостей регистрационную карту. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Отелем.

2.2. Плата за дополнительные услуги Отеля, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством Отеля прейскуранта.

2.3. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в рублях посредством наличных и безналичных расчетов (в т.ч. с использованием банковских карт) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3.1. В Отеле принят перечень услуг, предоставляемых только после внесения обеспечительного платежа в виде депозита согласно принятого прейскуранта. Виды депозитов: депозит при проживании с домашним животным; депозит на пользование дополнительными услугами (например мини-баром), депозит при долгосрочном проживании.

2.3.2. В случае нежелания Гостя оставить обеспечительный депозит на пользование дополнительными услугами, Отель оставляет за собой право ограничить Гостя в возможности получения дополнительной услуги.

2.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется Гостем:

- 1) При заселении в Отель на стойке службы приема и размещения (наличными средствами, банковской картой);
- 2) По предварительной оплате (наличными средствами на стойке службы приема и размещения, безналичная оплата на расчетный счет Отеля, онлайн оплата банковской картой или посредством системы быстрых платежей по ссылке, генерируемой Отелем, а также оплата на сайте Отеля посредством онлайн платежной платформы).

2.5. Плата за проживание в Отеле взимается посуточно в соответствии с расчетными часами заезда – выезда, установленными в Отеле. При проживании менее суток, но более 12 часов, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.6. Ранний заезд и поздний выезд:

2.6.1. Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в Отеле ранее расчетного часа (14:00 текущих суток по времени). При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 14:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Отеле свободных от брони номеров. При этом в период времени с 00:00 до 06:00 текущих суток по местному времени Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% стоимости проживания от действующего открытого тарифа на соответствующий номер и в период времени с 06:00 до 14:00 текущих суток по местному времени в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер. При этом завтрак предоставляется в день заезда, в случае если Гостем, осуществлен заезд в часы работы ресторана «Соль-Кале», оказывающего оплаченную услугу «Завтрак» (с 09.00 до 11.00)

2.6.2. Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Отеле позже расчетного часа (12:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: - поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени – в размере 50% от стоимости проживания действующего открытого тарифа на соответствующий номер; - поздний выезд в период с 18:00 – по 23:59 текущих суток по местному времени – в размере 100% от стоимости проживания действующего открытого тарифа на соответствующий номер

2.6.3. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостей за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Тариф на продление номера рассчитывается исходя из прейскуранта на реализацию номеров, актуального на момент обращения Гостя.

2.6.4. При досрочном отъезде Гостя Отель имеет право удержать плату за фактический простой номера, но не более 1 суток.

2.7. За проживание детей в возрасте от 0 до 6 лет включительно без предоставления отдельного места оплата не взимается. Стоимость размещения детей, в возрасте от 7 лет до 12 лет включительно, от 13 лет и старше, а также взрослых регламентируется прейскурантом на реализацию номеров, актуальным на момент обращения Гостя. В стоимость дополнительного размещения включено размещение на дополнительной кровати в номере забронированной категории.

2.8. Форма, условия и порядок бронирования номеров в Отеле:

2.8.1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование любым из предложенных способов: - по телефону; - по электронной почте Отеля; - через WhatsApp чат по номеру Отеля; - через чат, размещенный на сайте Отеля; - через форму бронирования на сайте Отеля; - через иные способы бронирования услуг в Отеле.

2.8.2. Заявка на бронирование должна содержать: Ф.И.О. гостей; даты и время заезда и выезда Гостя (группы гостей); тип бронируемого номера; способ оплаты (наличный/ безналичный расчет/электронный платеж); контактный телефон Гостя, электронную почту.

2.9. Отель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо в удовлетворении заявки отказывается. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа Отель уведомляет Гостя об отказе в подтверждении бронирования одним из способов, указанных в 2.8.1.

2.10. Отель подтверждает Гостю заявку на бронирование при наличии свободных номеров запрашиваемой категории, а также при отсутствии оснований, перечисленных в п. 6.3. настоящих Правил. Номер считается предварительно забронированным после направления подтверждения Отелем заявки на указанный в заявке электронный адрес.

2.11. Политика предоплаты регламентирована условиями применения тарифа и зафиксирована в подтверждении о бронировании номера.

2.12. В случае опоздания или «незаезда» с Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 сутки. При опоздании более, чем на сутки, договор прекращается, бронирование аннулируется.

2.13. Возврат денежных средств в связи с отменой бронирования либо в связи с сокращением сроков проживания производится на основании заявления плательщика (с указанием причины возврата) в срок от 10 до 30-х рабочих дней с момента подачи заявления о возврате.

2.14. Уборка номера и смена полотенец производится ежедневно, смена белья 1 раз в трое суток. По просьбе Гостя, может быть произведена внеплановая замена белья.

2.15. Отель обеспечивает гостям следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- вызов фельдшера в круглосуточном режиме;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой «первой медицинской помощи», тонометром;
- смена постельного белья (1 раз в трое суток);
- смена использованных полотенец (ежедневно);
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование детской площадкой;
- хранение багажа в багажной комнате в зоне ресепшн Отеля в день заезда/выезда;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и на территории Отеля;
- аренда детской кровати (для детей с 0 до 3 лет по предварительному заказу);
- предоставление услуг бизнес-центра Отеля.

2.16. Отель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с утвержденным прейскурантом.

2.17. Полная информация об услугах Отеля находится на информационном стенде на стойке приема и размещения, а также на официальном сайте общества.

2.18. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуаций, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

### **3. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям Отеля услуги.

3.2. Обеспечивать полное соответствие санитарным и другим нормам качества и безопасности предоставляемых услуг.

3.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев обязанности Отеля по раскрытию такой информации.

3.4. Своевременно реагировать на требования Гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.

3.5. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы администрация Отеля должна предложить Гостю альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории). При невозможности последнего, Отель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и компенсировать Гостю фактически понесенные им расходы, с учетом объема оказанных услуг на момент возникновения проблемы.

3.6. Территория Отеля, все входы в неё, внутренние лестницы, общественные зоны, холлы контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется и хранится на цифровых носителях. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, сохранности их имущества и имущества Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

### **4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

4.1. Соблюдать в период нахождения в Отеле морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать запрет нахождения в общественных местах Отеля в купальных костюмах, халатах, нижнем белье и т.п. Уважать право иных лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.

4.2. При заселении осуществить обеспечительный взнос (депозит) в установленном размере наличными либо дать согласие на авторизацию данной суммы на своей банковской карте в качестве залога за сохранность материальных ценностей в гостиничных номерах, а также гарантии оплаты дополнительных услуг в случае, если гость воспользуется таковыми. В случае, если гость ранее пользовался услугами Отеля и при таком использовании причинил ущерб Отелю, не возмещенный к моменту нового заселения, взыскание долга подлежит оплате со стороны Гостя при следующем его заселении. В случае возмещения ущерба в момент заселения в полном объеме, сумма обеспечительного взноса для такого гостя составляет 50 000

(пятьдесят тысяч) рублей. При отсутствии претензий к номеру после выезда гостя, залоговая сумма возвращается в полном объеме;

4.3. Соблюдать установленный в гостиничных номерах порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. Использовать оснащение и инвентарь номера согласно их функциональному назначению. Соблюдать правила пользования номером:

- Закрывать при работающем кондиционере (фанкойле) окна и балконные двери;
- Закрывать балконные двери при отсутствии Гостя в номере;
- Соблюдать запрет использования тройников, удлинителей, мощных электроприборов, в том числе нагревательных, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля;
- Соблюдать запрет использования утюгов и парогенераторов вблизи датчиков автоматической пожарной сигнализации;
- Соблюдать чистоту. Не пачкать гостиничную мебель, ковровые покрытия, текстиль, технику;
- Соблюдать осторожность на мокром полу в душевых комнатах, пользоваться полотенцем для ног;

4.4. Возместить ущерб в случае нарушения обязательств по договору, утраты или повреждения имущества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по тарифам Отеля на день обнаружения ущерба. Порядок возмещения Гостями ущерба в случае утраты или повреждения имущества гостиничных номеров регламентируется соответствующей процедурой, утвержденной Отелем;

4.5. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах и территории Отеля, а именно, запрещается:

- курить и иным образом использовать табачные изделия, электронные сигареты или кальяны, иные приспособления, имитирующие курение или похожие на него действия во всех помещениях Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля, (за исключением мест, специально оборудованных для курения); разбрасывать окурки, спички, в том числе выбрасывать их в корзины для мусора.
- приносить на территорию Отеля и в здание Отеля, а также хранить, поджигать, приводить в действие: пиротехнические изделия (петарды, ракеты, бенгальские огни, хлопушки и т.п.); взрывчатые вещества и взрывные устройства; бытовые свечи, сухой спирт; легковоспламеняющиеся и горючие жидкости и материалы (бензин, керосин, растворители, краски, макулатуру и т.п.);
- загромождать какими-либо предметами: подходы к средствам пожаротушения, электрощитам, ручным пожарным извещателям, пожарным лестницам; лестничные марши, коридоры, холлы; основные и запасные пути эвакуации; использовать не по назначению первичные средства пожаротушения, имеющиеся в Отеле;
- повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, ручные пожарные извещатели, похищать противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарный инвентарь, пожарные извещатели и т.п.);
- проводить какие-либо работы с применением открытого огня;

- разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;
- 4.6. В период с 23:00 часов до 07:00 часов соблюдать режим тишины;
- 4.7. Не оставлять в течение всего периода проживания в номере незарегистрированных лиц в свое отсутствие, а также передавать незарегистрированным лицам ключ от номера.
- 4.8. Согласовывать с администрацией Отеля допуск и нахождение посторонних незарегистрированных лиц в номере с 06:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить Сотруднику службы приема и размещения документ, удостоверяющий личность. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00, данное лицо должно быть оформлено на дополнительное место в номер Гостя (при наличии такой возможности в номере выбранной категории). За такое подселение взимается оплата за проживание, согласно утвержденного прейскуранта. При невозможности оформления посетителя на дополнительное место, посетитель обязан покинуть номер Гостя не позднее 23-00.
- 4.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать ущерб согласно утвержденному прейскуранту, а также нести ответственность за иные нарушения.
- 4.10. Хранить в номере Отеля громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной в камере хранения Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
- 4.11. Переставлять и передвигать мебель на территории и в номере Отеля без согласования с администрацией Отеля.
- 4.12. Заблаговременно не позднее четырех часов до расчетного часа выезда сообщать службе приема и размещения о своем желании освободить номер позднее расчетного часа выезда. В случае высокой загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа выезда.
- 4.13. Проинформировать службу приема и размещения до расчетного часа о своем досрочном выезде.
- 4.14. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги.
- 4.15. Подойти на стойку службы приема и размещения для передачи при выезде Гостя ключей и погашения возможной задолженности.
- 4.16. Обеспечить пребывание несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, на территории Отеля только под присмотром законных представителей или сопровождающих их лиц. Ответственность за их жизнь и здоровье во время проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории, несут их законные представители или сопровождающие их лица.
- 4.17. Соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе правила безопасности (в т.ч. пожарной), соблюдать санитарные нормы и правила, включая рекомендации Роспотребнадзора, действующие на момент проживания, и не совершать действий, которые могут повлечь за собой причинение вреда жизни и здоровью как себе, так и иным Гостям Отеля.
- 4.18. Соблюдать запрет на размещение личного транспортного средства в неустановленных местах. При использовании Гостем транспортного средства на территории Отеля Гость обязуется беспрекословно исполнять требования сотрудников Отеля в части

размещения автомобиля. Размещение транспортного средства Гостя возможно только в специально обозначенных местах в соответствии с разметкой либо в иных местах по предварительному согласованию с представителем Отеля.

4.19. Соблюдать запрет на открытое ношение любого вида гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей в здании и на Территории Отеля.

4.19.1. Гости Отеля, на законных основаниях имеющие при себе любое оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное, конструктивно сходные с оружием изделия, газовые баллончики, электрошокеры и т.п., а также предметы и вещества, представляющие опасность для окружающих), обязаны устно задекларировать его сотрудникам Отеля. РазмещениеGuestов осуществляется только при условии согласования с руководством Отеля.

4.20. Соблюдать запрет на хранение в номере спортивного инвентаря (в т.ч. велосипедов, самокатов, горных лыж, сноубордов и т.п.), а также на пользование спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);

4.21. Гость гарантирует неукоснительное соблюдение мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории РФ в связи с распространением любого вида инфекций, соблюдение ограничительных мер на период действия режима повышенной готовности на территории Краснодарского края, в течение всего периода пребывания в Отеле.

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

4.23. Соблюдать правила проживания в Отеле с животными:

4.23.1. Исполнитель оставляет за собой право определить, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в гостиничных номерах с дикими животными запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают различные породы собак весом до 5 кг. В случае, если вес животного превышает допустимый вес, установленный настоящим пунктом, Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг потребителю с таким животным.

4.23.2. Отель не осуществляет уборку за животными Гостя (чистка номера от испражнений животного и т.д.). Уход за проживающими в гостиничном номере с Гостями животными, кормление и пр. осуществляется Гостем самостоятельно.

4.23.3. Оплата за размещение в номере с животным исчисляется в соответствии с тарифной политикой Отеля и составляет 2 000 рублей в сутки, без учета обеспечительного платежа в размере 10 000 рублей, взимаемого при заселении в Отель Гостя с домашним животным в качестве гарантии возмещения причиненного ущерба, в случае его причинения.

4.23.4. В специализированном гостиничном номере Отеля разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками поводырями бесплатно.

4.23.5. Разрешено нахождение на территории Отеля животных специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собакинюхачи и др.).

4.23.6. Гости, прибывшие в гостиничные номера с домашними животными, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой о состоянии здоровья животного,

допускающего размещение животного в гостиничном номере и указанием веса животного со сроком действия не более 15 календарных дней до момента заезда или предъявить действующий (действительный) ветеринарный паспорт установленного образца.

4.23.7. Заселение с животным в номер допускается из расчета одно животное на один номер, либо два животных на один номер общим весом не более 10 кг.

4.23.8. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории Отеля:

- Для туалета домашних животных гость обязан привезти с собой специальный лоток.
- Кормить домашних животных.
- При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, на территории Отеля.
- В случае нахождения животного в местах общего пользования Отеля, животное должно содержаться на поводке либо располагаться на руках хозяина. Любые агрессивные собаки должны быть в наморднике.
- Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах/ванных комнатах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.

4.23.9. ОТЕЛЬ оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным и отказать в дальнейшем проживании в Отеле: в случае нарушения правил проживания; в случае агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

4.24. Гость обязан соблюдать следующие запреты:

- на проведение увеселительных мероприятий, нарушающих покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;
- на осуществление видео- и/или фотосъемки без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- на устройство зон для пикников на всей территории Отеля;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;
- на вынос еды и напитков за пределы ресторана (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. ОТЕЛЬ не несет ответственность за сохранность документов, денежных средств, иных валютных ценностей и других ценных вещей, не находящихся на хранении в индивидуальном сейфе. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, срок хранения забытых вещей составляет 60 календарных дней с даты выезда Гостя.

5.2. ОТЕЛЬ должен устранить недостатки оказанной услуги не позднее 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.

5.3. Отель, в соответствии с законодательством РФ, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг.

5.4. При нарушении Гостем настоящих Правил проживания в Отеле, Отель вправе выселить гостя из Отеля, при этом Отель возвращает Гостю разницу между уплаченной им суммой за забронированные гостиничные услуги и посуточной стоимостью фактически полученных гостиничных услуг. Из указанной разницы Отель вправе удержать фактически понесенные Отелем расходы (в том числе, но не ограничиваясь, расходы на уборку, химчистку, простой номера, возмещение ущерба и т.д.).

5.5. При нарушении запрета о курении табака, иным образом использовании табачных изделий, электронных сигарет или кальянов, иных приспособлений, имитирующих курение или похожие на него действия во всех помещениях Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля (за исключением мест, специально оборудованных для курения), разбрасывании окурков, спичек, в том числе выбросе их в корзины для мусора, администрация Отеля вправе вызвать сотрудников полиции, а также составить Акт о порче имущества Отеля в связи с установлением факта курения в номере, на основании которого Гость обязуется возместить Отелю вынужденный простой номера (по тарифу, действующему на момент составления Акта) и услуги по генеральной уборке номера после курения, согласно утвержденного Прейскуранта.

5.6. В случае нарушения Гостем правил проживания, предусмотренных п. 1.7. настоящих Правил, повлекшего в результате таких действий ущерб имуществу Отеля, составляется Акт о порче имущества Отеля и Гость оплачивает Отелю денежную компенсацию в размере рыночной стоимости имущества, которому нанесен ущерб, а также стоимости восстановления поврежденного имущества (в т.ч. химчистка, уборка, стирка, мытье), согласно утвержденного Прейскуранта.

5.7. При отсутствии Гостя в номере более суток (или по истечении 12 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, обнаруженных в таком номере администрация Отеля берет на ответственное хранение, не более чем на 3 месяца, после чего составляется Акт об уничтожении имущества.

5.8. Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной стоянки. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

5.9. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 4.22. настоящих Правил.

5.10. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

## **6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

6.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае получения Отелем со стороны Гостя обоснованных претензий к качеству оказываемой услуги при проживании, Гостю может быть предложено переехать в другой номер (но не более 2-х раз) или возвратить денежные средства только за неиспользованные сутки и не оказанные услуги. Если Гость не предъявил письменной претензии к качеству услуги за время проживания, услуга считается оказанной в полном объеме и надлежащего качества.

6.2. Администрация Отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

6.3. Администрация Отеля оставляет за собой право не заключать или расторгнуть договор об оказании гостиничных услуг при заселении Гостя в следующих случаях:

- Отсутствия у Гостя при заселении документов, удостоверяющих личность, либо признаваемые таковыми в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025г. № 1912, к которым так же относятся недействительные или просроченные документы;
- Отказа Гостя от оплаты стоимости номера в установленном порядке и в необходимой сумме;
- Нахождения Гостя в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также при его неадекватном поведении;
- Отказа Гостя соблюдать правила проживания в Отеле;
- Невозможности оказания Отелем услуг по организационным причинам;
- Предоставление Гостем подложных, поддельных, фальшивых документов;
- Иных случаях в рамках действующего законодательства РФ

6.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гость и администрация Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

6.5. При недостижении согласия неурегулированный в досудебном претензионном порядке спор подлежит рассмотрению в органах судебной власти по месту исполнения договора.