



**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ
«ПОЛЁТ ЧАЙКИ» («Polet Chayki»)**

г.Сочи
ул. Виноградная дом 33/3

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ, в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017 г.), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях».

1.1 Определение основных терминов, используемых в Правилах:

Исполнитель – ИП «Начарьян»

Гостиница – отель «Полёт Чайки» расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, ул.Виноградная 33/3, предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – гостиница).

Гостиничные услуги - комплекс оказываемых Исполнителем услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Потребитель - физическое или юридическое лицо, использующее либо имеющее намерение использовать гостиничные услуги, предоставляемые исполнителем.

Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя.

Расчётный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя. **Регистрационная карта** - документ, подтверждающий (при наличии подписей потребителя и представителя исполнителя)

заключение между потребителем и исполнителем договора на оказание гостиничных услуг, а также согласие потребителя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, временного проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Полёт Чайки» («Polet Chaiki»).

1.3 Соблюдение настоящих Правил обязательно как для потребителей, так и для персонала Исполнителя.

1.4 Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.5 Время, обозначаемое в настоящих Правилах, исчисляется по часовому поясу города Москвы.

1.6 Телефон: +7(988) 233 60 50

1.7 В целях обеспечения безопасности в публичных помещениях гостиницы ведется видеонаблюдение.

2. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

2.1 Потребители пользуются следующими гостиничными услугами без взимания отдельной оплаты:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- ежедневная уборка номера и смена постельного белья 1 раз в 3 дня и смена полотенец ежедневно (уборка в день заезда не осуществляется);
- хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби гостиницы в день заезда/выезда;
- помощь в вызове такси по заказу потребителя;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет на территории гостиницы;
- предоставление дополнительной кровати или детской кроватки для детей с 0 до 6 лет (по предварительному заказу);
- пользование неохраваемой парковкой;
- услуги консьержа

Подробная информация о предоставляемых без оплаты услугах размещается в информационной папке потребителя в каждом номере гостиницы, в информационной папке на стойке Отдела приема и размещения и на официальном сайте гостиницы.

2.2 Гостиница не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения).

2.2 С согласия потребителя, доступны следующие платные услуги:

2.3 проживание;

2.4 услуги точек питания и рум сервис (доставка еды в номер с 11.00 до 23.00);

2.5 предоставление конференц-залов и сопутствующих услуг/оборудования;

2.6 предоставление дополнительной кровати в номере для гостей от 6 лет (по предварительному заказу);

2.7 услуги прачечной;

2.8 печать документов на стойке регистрации ;

2.9 на территории пляжа – шезлонги, зонты, полотенца (в летний период).

Подробная информация о предоставляемых за дополнительную плату услугах и ценах на них размещается в информационной папке потребителя в каждом номере гостиницы, в информационной папке на стойке Отдела размещения и на сайте гостинице.

3. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ

3.1 Расчетным часом начала оказания гостиничных услуг (время заезда потребителя в гостиницу) считается 14:00 дня заезда потребителя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда потребителя из гостиницы) считается 12:00 дня выезда потребителя.

3.2 Если потребитель заранее не бронировал и не предоставил финансовую гарантию раннего заезда (с 09:00 до 14:00), то, при наличии свободных номеров, исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение потребителя в гостинице без дополнительной платы.

3.3 Гарантией заселения потребителя при раннем заезде в гостиницу является предварительное внесение дополнительной платы, исходя из следующих расценок:

при бронировании раннего заезда в интервале с 00:00 до 14:00 – 100 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания, действующего в гостинице на данный период времени.

при заезде в отель гость может воспользоваться услугой ранний заезд с 00:00 до 14.00 – 50 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания, действующего в гостинице на данный период времени, при наличии свободных номеров.

3.4 При желании потребителя и наличии в гостинице свободных номеров в день выезда, возможен поздний выезд из гостиницы (т.е. выезд после расчетного часа окончания обслуживания – 12:00). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

3.4.1 при выезде в интервале с 12:00 до 18:00 планового дня выезда – 50 % от стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания в гостинице, действующего на данный период времени;

3.4.2 при выезде в интервале с 18:00 планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днем – 50 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в гостинице, действующего на данный период времени.

3.4.3 плата за поздний выезд вносится потребителем не ранее чем за 24 часа до предполагаемого времени позднего выезда при заказе данной услуги.

3.5 При условии заезда и выезда Потребителя с 08:00 и выезда до 20:00 в тот же день (дневное размещение) взимается оплата 1 суток проживания. Оплата за ранний заезд не производится. Дневное размещение подтверждается при наличии свободных номеров, круглогодично, исключая периоды событийных мероприятий. В случае продления проживания производится перерасчет согласно утвержденным правилам проживания.

3.6 Потребитель может отказаться от гостиничных услуг гостиницы и получить 100 % внесенных денежных средств обратно при условии, что он пробыл в номере не более 10 минут. При отказе от услуг исполнителя и пребывании в номере более 10 минут, с потребителя удерживается сумма в размере 1 (одних) суток проживания в гостинице по базовому тарифу, действующему на данный период времени;

3.7 Переселение потребителя в другой номер гостиницы осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию потребителю качественных гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения потребителя принимается исполнителем.

3.8 Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

3.9 Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- 3.9.1 Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
- 3.9.2 инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- 3.9.3 другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

4.1 Бронирование делится на:

- Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование Гостиничных услуг исполнителя. При данном виде бронирования номер за потребителем резервируется до 18:00 дня предполагаемого заезда. гостиница оставляет за собой право аннуляции бронирования после 18:00, заселение потребителя в гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.
- Гарантированное бронирование - оплаченное заранее на 100 % суммы предполагаемых гостиничных услуг бронирование (если иное не предусмотрено договором между потребителем и исполнителем). Оплата гарантированного бронирования производится потребителем после предварительного подтверждения бронирования исполнителем.

Подтвержденное бронирование считается гарантированным, если стоимость первых суток проживания в номере оплачена потребителем до даты заезда наличными деньгами с помощью кредитной карты или по безналичному расчету.

Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования гостиничных услуг исполнителя потребителем после 14:00 планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 дня, следующего за планируемым для заезда.

4.2 Бронирование проживания осуществляется в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и электронной связи.

4.3 Официальные координаты исполнителя для осуществления бронирования:

4.3.1 телефон отдела бронирования Исполнителя: 8-988-233-60-50;

4.3.2 телефон отдела размещения: 8-988-233-60-50;

4.3.3 сайт исполнителя, содержащий модуль для онлайн бронирования: <https://chaykasochi.ru/>

4.3.4 адрес электронной почты отдела бронирования исполнителя: hotel@chaykasochi.ru

4.3.5 фактический адрес гостиницы: 354008, Россия, Краснодарский край, Сочи, ул.Виноградная 33/3

4.3.6 юридический адрес гостиницы: 354340, Россия, Краснодарский край, Сочи, ул. Демократическая 50/2

4.4 При бронировании гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, потребитель с помощью электронной связи пересылает исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- 4.4.1 фамилия, имя, отчество потребителя (потребителей);
- 4.4.2 дата и время заезда/выезда потребителя (потребителей);
- 4.4.3 категория и количество бронируемых номеров;
- 4.4.4 количество и возраст потребителей, которые будут проживать в номере (номерах);
- 4.4.5 перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- 4.4.6 пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
- 4.4.7 контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты);

4.4.8 реквизиты предприятия (для юридических лиц).

4.5 При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше состав данных сообщается потребителем сотруднику исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

4.6 Подтверждение или отказ в бронировании исполнитель направляет на электронный адрес потребителя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки гостиницы или большой загруженности работников Отдела бронирования срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

4.7 Отмена бронирования.

4.7.1 Коррекция или аннулирование по негарантированному бронированию может производиться в любое время.

4.7.2 Аннуляция гарантированного бронирования гостиничных услуг производится не позже заранее установленного исполнителем срока, указанного в подтверждении бронирования.

4.7.3 Аннуляция направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования исполнителя.

4.7.4 В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования сумма предоплаты, внесенная потребителем, подлежит возврату (за вычетом банковских комиссий) или, по его желанию, может быть сохранена на счете потребителя у исполнителя для использования оплаты гостиничных услуг исполнителя в будущем.

4.7.5 В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки потребителя в отведенный для заселения интервал времени, исполнитель имеет право взыскать плату за фактический простой номера (места в номере), в размере 100 % от стоимости бронирования, но не более чем стоимость бронирования.

4.8 В случае заключения отдельного договора между потребителем и исполнителем либо в момент действия особых условий 100 % предоплаты и невозвратных тарифов применяются условия аннуляции, оговоренные данным договором либо оговоренные в подтверждении о бронировании.

4.9 В период высокой загрузки гостиницы принимается только гарантированное бронирование.

4.10 При бронировании или свободном поселении потребитель выбирает категорию номера, а исполнитель ее подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты, вид, расположение, либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий потребителя, остается за Отделом приема и размещения гостиницы.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1 Оформление проживания потребителя в гостинице производится путём заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации

качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Несовершеннолетние граждане в возрасте до 18 лет могут быть заселены в гостиницу только в сопровождении родителей или других законных представителей при наличии рукописной доверенности/согласия, а также копии первой страницы и страницы прописки паспортов родителей.

Размещение в гостевых номерах организованных групп детей осуществляется исключительно в сопровождении уполномоченных на то лиц при наличии следующего перечня документов:

Документ, удостоверяющий личность детей (свидетельство о рождении, паспорт).

Надлежащим образом оформленный и зарегистрированный приказ юридического лица – организатора поездки о наделении сопровождающего лица соответствующими полномочиями, а также возложении на него ответственности за сопровождение определенной группы детей (с указанием фамилии, имени, отчества, возраста детей) на все время поездки.

Доверенность от родителей детей о наделении сопровождающего лица полномочиями по сопровождению ребенка во время поездки, заверенная подписью руководителя юридического лица-организатора поездки, копии паспортов родителей.

Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14 летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Порядок оформления проживания потребителей в гостинице базируется на требованиях следующих нормативных актов: Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. N 109-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

5.2 Размещение иностранных граждан, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах сроков действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

5.2 Нарушение правил миграционного учета может повлечь за собой административную

ответственность иностранного гражданина в виде штрафа, а в отдельных случаях и с выдворением за пределы РФ, согласно действующего законодательства (Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002 г. N 115-ФЗ)

5.3 Предоставление всех услуг в гостинице для лиц моложе 18 лет осуществляется исключительно по сделке, заключенной с их законными представителями.

5.4 Основанием выдачи потребителю электронной карты-ключа от номера является оплата Гостиничных услуг или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация), а также заполненная и подписанная потребителем и представителем исполнителя Регистрационная карта потребителя.

Регистрационная карта является договором между потребителем и исполнителем на оказание Гостиничных услуг, содержит информацию о сроке пребывания потребителя в гостинице, адресе постоянной регистрации потребителя, пункт о согласии с Положением о правилах проживания в гостинице и об ознакомлении с ними и с правилами пожарной безопасности в гостинице.

5.5 После оплаты Гостиничных Услуг потребителю выдается кассовый чек, а при выезде из гостиницы - оригинал счета. Потребитель вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача потребителю производится исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами в сфере бухгалтерского учета.

5.6 В случае отказа от оплаты исполнитель может отказать потребителю в предоставлении услуг проживания.

5.7 При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка потребителями на территории гостиницы, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах, совершение действий, нарушающих тишину и покой потребителей гостиничных услуг с 23:00 до 07:00, провоцирование конфликтных ситуаций, вытекающих в потасовки и драки, а также порча имущества, администрация исполнителя оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение потребителя из гостиницы.

5.8 Гостиница гарантирует возможность проживания потребителя в гостинице только в оплаченный период времени. По желанию потребителя и при наличии в гостинице свободных номеров проживание может быть продлено. Обязательными условиями продления проживания потребителя являются:

5.8.1 предварительное, не менее чем за сутки до указанного в Регистрационной карте даты выезда, информирование потребителем Службы бронирования и размещения исполнителя о намерении продлить проживание;

5.8.2 внесение потребителем 100 % платы за продление проживания.

5.9 С 16 июля 2018 года в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ

«О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017 г.), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края

«Об административных правонарушениях» на территории города Сочи вводится курортный сбор. Размер курортного сбора с одного физического лица, проживающего более 24 часов составляет 10 рублей в сутки (с 01 июня 2020 года по 31 декабря 2020 года – 0 рублей в сутки). При этом сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания. От курортного сбора освобождаются граждане, которые в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017 г.), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях» имеют на это право. Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при

предъявлении оператору курортного сбора оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его копии, заверенной в установленном порядке. Освобождение от уплаты курортного сбора граждан, указанных выше, также может осуществляться на основании письменного заявления сопровождаемого лица или его законного представителя.

5.10 При выезде из гостиницы гостю необходимо обратиться на стойку Отдела приема и размещения, осуществить расчет за дополнительные услуги (при использовании) и сдать ключ от номера. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда потребителя из гостиницы) считается 12:00 дня выезда потребителя.

Для гостей предоставляется услуга позднего выезда из гостиницы (т.е. выезд после расчетного часа окончания обслуживания – 12:00). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

5.10.1 при выезде в интервале с 12:00 до 18:00 планового дня выезда – 50 % от стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание без предоставления услуг питания в гостинице, действующего на данный период времени;

5.10.2 при выезде в интервале с 18:00 планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днем – 50 % стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в гостинице, действующего на данный период времени.

5.10.3 плата за поздний выезд вносится потребителем предварительно, при заказе данной услуги.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1 Оказание услуг по проживанию в гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

6.2 За Гостиничные услуги исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчет;
- с использованием кредитной карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

6.3 На территории гостиницы оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Отдела размещения и в точках общественного питания.

6.4 К оплате в гостинице принимаются банковские карты МИР, MasterCard/Maestro, Visa, Diners Club, American Express, Sbercard, Union Card, JCB.

6.5 Дополнительные платные услуги гостиницы оплачиваются потребителем согласно действующему прейскуранту исполнителя.

6.6 В случае выезда потребителя из гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуги позднего выезда гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных на заблокированной (авторизованной) кредитной карте потребителя денежных средств.

7. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

7.1 Все расчеты в гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях.

Сутки проживания в гостинице исчисляются согласно установленным в гостинице расчетным часам заезда выезда (согласно пункту III.1. настоящих Правил).

7.2 Стоимость суток проживания в гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым исполнителем.

7.3 В случае, если в базовый тариф суточного проживания в номере гостиницы включен завтрак в ресторане гостиницы, стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного потребителем, возврату не подлежит.

7.4 Все цены, условия и предложения продажи могут быть:

7.4.1 изменены;

7.4.2 ограничены по срокам действия, количеству мест, категориям номеров гостиницы;

7.4.3 ограничены прочими условиями.

7.5 Неизменность стоимости услуг гарантируется потребителю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг гостиницы в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между исполнителем и потребителем) путем точного указания стоимости услуг гостиницы.

7.6 Стоимость суточного проживания второго человека в номере исчисляется согласно прейскуранту исполнителя.

7.7 Стоимость суточного проживания 3-го или 4-го человека в номере потребителя при изначально двухместном размещении по договорным тарифам исполнителя исчисляется согласно прейскуранту исполнителя. Предоставление иного, чем двухместное размещение, может осуществляться в рамках максимально возможной вместимости номера, зависящей от площади и категории номера, и установленной администрацией исполнителя.

7.8 Дополнительное размещение потребителей в номере возможно на основании оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя.

8. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

8.1 Размещение в номере гостиницы детей до 6 лет с законными представителями (родителями, опекунами, усыновителями) осуществляется бесплатно (в случае не предоставления дополнительного спального места).

По просьбе потребителя исполнителем бесплатно может быть предоставлена детская кроватка.

8.2 Размещение в номере гостиницы несовершеннолетних детей от 6 лет осуществляется за полную стоимость, согласно действующему прейскуранту, если иное не определено отдельным договором.

8.3 Дополнительная кровать в номер гостиницы для размещения детей предоставляется по запросу потребителя. Стоимость предоставления дополнительной кровати определяется действующим на момент заезда прейскурантом или условиями отдельного договора.

9. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ

9.1 С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества потребителей, в гостинице **запрещается:**

- курить в номерах и на балконах номеров, точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) гостиницы (Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 № 15-ФЗ);
- запрещается использовать различные системы нагревания табака, в том числе ICOS, GLO и т.п.
- оставлять посторонних в номере гостиницы в свое отсутствие;
- передавать электронную карту-ключ от номера другим лицам;
- находиться в публичных помещениях гостиницы обнаженным, в нижнем белье, с обнаженным торсом;
- загрязнять помещения и территорию гостиницы, выбрасывать из окон гостиницы мусор или иные предметы, а также сушить и развешивать белье, полотенца и предметы одежды на балконах;
- переставлять, выносить из гостиницы мебель, предметы оборудования номера, постельные принадлежности
- самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и публичных помещениях гостиницы;

- хранить в номере гостиницы громоздкие вещи;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн в номерах гостиницы
- выносить из гостиницы посуду, столовые приборы продукты питания и напитки со «шведского стола» без предварительного согласования с администрацией исполнителя;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом «Об оружии» от 13.12.1996 г. № 150-ФЗ.

9.2 С целью соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, для обеспечения безопасности и комфорта гостей, на территории ресторанный комплекс гостю **запрещается**:

- вынос еды, напитков с рациона из зала приема пищи.
- вынос посуды, приборов и предметов интерьера.
- посещение ресторана со спортивным инвентарем, самокатами, велосипедами.
- посещение ресторана в купальных костюмах, в шортах с голым торсом.
- подход к станциям шведской линии в верхней одежде.
- нахождение в зале ресторана в сильном алкогольном опьянении, распитие алкогольных напитков, приобретённых не на территории отеля «Полёт Чайки».
- курение на территории ресторанный комплекс, в том числе электронных сигарет и испаряющих устройств.
- нецензурная лексика, агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим гостям ресторана.
- посещение ресторана с животными.

9.3 В случае несоблюдения потребителем требований п.1 раздела IX настоящих Правил, исполнитель вправе прекратить оказание Гостиничных услуг потребителю в одностороннем порядке.

9.4 Потребитель обязан:

9.4.1 соблюдать Правила техники безопасности и Правила пожарной безопасности, установленные в гостинице;

9.4.2 своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги гостиницы;

9.4.3 по истечении оплаченного срока размещения в гостинице - освободить номер;

9.4.4 соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 до 07:00 следующего дня;

9.4.5 соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водопроводные краны по окончании использования, уходя - закрывать окна, выключать телевизор и осветительные приборы, закрывать комнату;

9.4.6 соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и потребителей;

9.4.7 незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;

9.4.8 незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже/утере

электронного карты-ключа от номера;

9.4.9 незамедлительно сообщать администрации исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;

9.4.10 бережно относиться к имуществу исполнителя, возмещать ущерб в случае повреждения или утраты имущества исполнителя согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества гостиницы (на основании составляемого сотрудниками гостиницы Акта ущерба), в соответствии с ГК РФ Статья 1064 «Общие основания ответственности за причинение вреда».

9.4.11 нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей. Принимать посетителей в номере гостиницы с 07:00 до 23:00. При пребывании посетителей в ночное время (с 23:00 до 07:00) – оформлять их заселение в номер в качестве гостей по действующему прейскуранту цен на проживание и на основании документа, удостоверяющего личность;

9.4.12 при выезде произвести полную оплату оказанных исполнителем Гостиничных услуг;

9.4.13 в случае нарушения настоящих Правил проживания администрация гостиницы, проявления в отношении персонала гостиницы и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу, а также посягающие на честь и достоинства других людей имеет право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселить гостя и иных проживающих с ним лиц без компенсации оплаченного проживания, уведомив гостя не менее, чем за 1 час.

9.4.14 в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, на территории гостиницы соблюдать социальное дистанцирование (1-1,5 м), носить средства индивидуальной защиты – маски, перчатки.

9.4.15 при выявлении у Потребителя признаков инфекционного заболевания (путем термометрии при входе в гостиницу) или при подозрении на таковое предоставить заключение врача о состоянии здоровья или немедленно освободить номер Гостиницы (ст. 33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

9.5 Гостиница имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или сильного алкогольного опьянения.

9.6 В случае нарушения потребителем общественного порядка и тишины (закон Краснодарского края от 23.07.2003 г. № 608-КЗ «Об административных правонарушениях») сотрудники гостиницы вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

9.7 Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, возможны только с согласия администрации исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.

9.8 Исполнитель несет ответственность за вещи Потребителей в порядке, установленном ст. 925 ГК РФ «Хранение в гостинице».

9.9 Администрация исполнителя оставляет за собой право посещения номера потребителя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, а также в случае нарушения потребителем общественного порядка.

9.10 При осуществлении на территории гостиницы фото и видеосъемки потребитель должен обеспечивать соблюдение прав других потребителей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия и по согласованию с администрацией Гостиницы.

10 ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

10.1 Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий Гостиницы, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам.

10.2 Исполнитель предлагает потребителям дополнительные платные услуги согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту оказываемых услуг. Принуждение потребителей к пользованию платными услугами исключено.

10.3 В случае истечения оплаченного потребителем срока проживания, отсутствия оплаты продления проживания и отсутствия самого потребителя, администрация исполнителя вправе создать комиссию, которая опишет личные вещи потребителя, находящиеся в номере, и освободит от них гостиничный номер. При этом, описанные в номере потребителя материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов и изделий из них, ценных документов, помещаются на хранение в камеру забытых и найденных вещей.

10.4 Все вещи за исключением скоропортящихся продуктов, забытые потребителем в номере, передаются на ответственное хранение в «Камеру забытых и найденных вещей» исполнителя, а, при условии установления подлинного владельца забытых вещей и его контактных данных, администрация исполнителя принимает меры по их возврату владельцу за счет Потребителя.

10.5 Порядок хранения забытых и найденных вещей и выдачи их владельцам утверждается исполнителем.

10.6 На стойке Отдела размещения исполнителя находится «Книга отзывов и предложений», доступная для всех потребителей. Все жалобы и заявления, оставленные потребителями в Книге, рассматриваются администрацией исполнителя.

10.7 Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и других посетителях гостиницы.

11 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1 В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, потребитель может решить их со старшим администратором службы бронирования и размещения или с вышестоящим руководством гостиницы.

11.2 В случае невозможности устранения выявленных недостатков, потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны исполнителя и потребителем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны исполнителя.

11.3 Администрация исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

11.4 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация исполнителя и потребители руководствуются действующим законодательством РФ.