



ПРАВИЛА

проживания и предоставления гостиничных услуг
в ООО «Гостиничный комплекс «Ореанда»

Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных услуг (далее – Правила) в Гостиничном комплексе «Ореанда» (далее - ОТЕЛЬ) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации", ст. 39.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и абз. 18 ст. 3.1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и регулируют отношения по предоставлению гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в Отеле.

Настоящие правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления гостиничных услуг на территории ООО «ГК «Ореанда», в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила проживания/пребывания, порядок и условия питания. Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «ГК «Ореанда» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие Правила хранятся в кабинете Генерального директора Общества с ограниченной ответственностью «Гостиничный комплекс «Ореанда», размещены на стойке Службы приема и размещения, размещены в каждом номере отеля «Ореанда», а также опубликованы на официальном сайте Гостиничного комплекса «Ореанда» www.hotel-oreanda.com.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Ореанда Премьер Отель (Отель/Гостиница/Исполнитель) – Общество с ограниченной ответственностью «Гостиничный комплекс «Ореанда» (ОГРН 1159102106283, ИНН/КПП 9103074868/910301001), осуществляющее деятельность в качестве курортного гостиничного комплекса «Ореанда» 4*, свидетельство о присвоении гостинице категории № 23АА-034-2022/0870-2023 от 11 августа 2023 года, выданное ООО «Стандарты и Сервис» (регистрационный номер аттестата аккредитации № АА-034-2022), расположенное по адресу: 298635, Республика Крым, город Ялта, Набережная имени Ленина, д.35/ ул. Гоголя, д.2.

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

Заказчик - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для Гостя (Потребителя).

Группа - совокупность Гостей, которая занимает от 10-ти номеров и более и отвечающая условиям одновременного прибытия, отъезда и расчета согласно выставленному общему счету в рамках одной заявки на бронирование услуг.

Посетитель – Гость, находящийся на территории Отеля и пользующийся услугами Отеля без бронирования и оплаты услуг временного проживания либо Гость, находящийся на территории Отеля по приглашению Потребителя, имеющий право нахождения на территории Отеля с 08:00 до 23:00 часов.

Услуги Отеля - комплекс услуг по предоставлению физическим и юридическим лицам мест для временного проживания в Отеле, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в Отеле Гостей (Потребителей).

Номер – изолированное меблированное помещение в Отеле, состоящее из одной или нескольких комнат, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

Цена размещения – стоимость временного проживания в номере и иных услуг по обслуживанию проживающих в Отеле физических лиц, предоставляемых Потребителям, определённых Исполнителем, оказываемых за единую цену.

Бронирование - закрепление за Гостем (Потребителем) категории номера на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

Своевременное уведомление об отказе от бронирования - отказ Гостя/Заказчика от использования забронированных услуг не позднее 23:59 суток, предшествующих Дате заезда, при индивидуальном бронировании.

Несвоевременное уведомление об отказе от бронирования – отмена бронирования номера после 23:59 суток, предшествующих Дате заезда, при котором с Гостя/Заказчика взимается плата за простой номера в размере стоимости одних суток пребывания.

Неприбытие (незаезд) - фактическое неприбытие Гостя в Отель в запланированный День заезда, при котором с Гостя/Заказчика взимается плата за простой номера в размере стоимости одних суток пребывания.

Простой – неустойка (штраф) за фактическое опоздание, несвоевременный отказ от бронирования, незаезд в номер или досрочный выезд.

День заезда — дата прибытия Гостя в Отель.

День выезда — дата выезда Гостя из Отеля.

Расчётный час - время, установленное в Отеле и при наступлении, которого Гость должен освободить номер в день выезда.

Расчетные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, включающая в себя временной промежуток между Временем заезда и Временем выезда (расчётным часом).

Время заезда –15 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

Время выезда –12 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

Ранний заезд – заезд Гостя в Отель до установленного Исполнителем Времени заезда.

Поздний выезд - выезд Гостя из Отеля после установленного Исполнителем Времени выезда (расчётного часа) в день выезда.

Официальный сайт – общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Исполнителю и расположенный по адресу <https://www.hotel-oreanda.com>

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отель зарегистрирован в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии, уникальный номер реестровой записи С912024018107, дата включения в реестр 01.01.2025 г. Отель имеет свидетельство о присвоении гостинице категории «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ», регистрационный номер № 23АА-034-2022/0870-2023 от 11 августа 2023 года, срок действия 11.08.2026 года.

1.2. Режим работы Отеля – круглосуточный, семь дней в неделю круглый год.

1.3. Номерной фонд Отеля включает в себя 101 номер следующих категорий:

Категория номера	Количество номеров	Описание
Стандарт	64	Площадь однокомнатного одноместного номера – не менее 9 м ² Площадь однокомнатного двухместного номера – не менее 12 м ² Кровать односпальная одноярусная 80 x 190 см Кровать двуспальная 160 x 190 см Комплект постельных принадлежностей, полотенце и белья Информация с телефонными номерами средств размещения и экстренных оперативных служб Иные сведения

Сюит	2	<p>Общая площадь номера не менее 40 м2, две и более комнаты - гостиная (столовая) и спальня</p> <p>Общая площадь номера не менее 75 м2, три и более комнаты - гостиная (столовая), кабинет и спальня</p> <p>Кровать односпальная одноярусная 90 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 180 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 200 x 200 см</p> <p>Комплект постельных принадлежностей, полотенце и белья</p> <p>Информация с телефонными номерами средств размещения и экстренных оперативных служб</p> <p>Иные сведения</p>
Апартамент	2	<p>Общая площадь номера не менее 40 м2, две и более комнаты - гостиная (столовая) и спальня</p> <p>Общая площадь номера не менее 75 м2, три и более комнаты - гостиная (столовая), кабинет и спальня</p> <p>Кровать односпальная одноярусная 80 x 190 см</p> <p>Кровать односпальная одноярусная 90 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 160 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 180 x 200 см</p> <p>Комплект постельных принадлежностей, полотенце и белья</p> <p>Информация с телефонными номерами средств размещения и экстренных оперативных служб</p> <p>Иные сведения</p>
Люкс	14	<p>Общая площадь номера не менее 35 м2, две комнаты - гостиная и спальня</p> <p>Общая площадь номера не менее 40 м2, две и более комнаты - гостиная (столовая) и спальня</p> <p>Кровать односпальная одноярусная 90 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 160 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 200 x 200 см</p> <p>Комплект постельных принадлежностей, полотенце и белья</p> <p>Информация с телефонными номерами средств размещения и экстренных оперативных служб</p> <p>Иные сведения</p>
Джуниор сюит	19	<p>Общая площадь номера не менее 25 м2, одна комната</p> <p>Кровать односпальная одноярусная 80 x 190 см</p> <p>Кровать односпальная одноярусная 90 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 160 x 200 см</p> <p>Кровать двуспальная 180 x 200 см</p> <p>Комплект постельных принадлежностей, полотенце и белья</p> <p>Информация с телефонными номерами средств размещения и экстренных оперативных служб</p> <p>Иные сведения</p>

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Отелем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Договор может быть заключен одним из нижеприведенных способов:

- путем двухстороннего подписания Договора на оказание гостиничных услуг по форме, разработанной и утвержденной Отелем, в согласованной Сторонами Договора редакции;
- путем получения Гостем / Заказчиком подтвержденной Отелем заявки на бронирование;

- путем оплаты Гостем / Заказчиком соответствующей суммы за услуги Отеля при личном обращении, при этом кассовый чек является подтверждением заключения Договора на условиях, содержащихся в настоящих Правилах;

- путем заполнения и подписания Гостем Регистрационной карты на стойке приема и размещения.

Договор, заключаемый с Гостем/Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2.2. Гость / Заказчик, заключая договор на оказание гостиничных услуг, подтверждает, что получил от Отеля следующую достоверную и полную информацию касающуюся:

- Отеля / Исполнителя (наименование, регистрационные данные, адрес, контактный номер телефона, режим работы);

- уникальный номер реестровой записи об Отеле, присвоенный Отелю в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения об Отеле, а также сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;

- о категории предоставляемого номера, цене номера, количестве номеров;

- о периоде проживания в Отеле;

- времени заезда и времени выезда (расчетном часе);

- сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги Отеля;

- формы и порядка оплаты гостиничных услуг;

- перечне основных услуг, входящих в цену номера;

- перечня и цены дополнительных услуг;

- правил заезда в Отель и порядке оформления проживания;

- правил пожарной безопасности и правил пользования электроприборами в номерах;

- правил размещения с домашними животными;

- правил поведения в Отеле;

- правил посещения пляжа, бассейнов и комплекса бань;

- работы находящихся на территории Отеля точек общественного питания и условий питания;

- порядка обработки персональных данных.

2.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения Гостем/Заказчиком действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения Гостем/Заказчиком).

2.4. Вышеприведенная информация размещена на стойке службы приема и размещения, в гостиничном номере, а также опубликована на официальном сайте Отеля.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Гость / Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из нижеперечисленных способов:

- по телефонам Отдела бронирования: +7 (978) 888 9728 (Telegram, MAX), +7 (3654) 205 305 / 205 310, +7 (495) 134 3274;

- по телефонам Службы приёма и размещения: +7 (978) 807 0374, +7 (3654) 205 225;

- по электронной почте: reservation@hotel-oreanda.com;

- путем заполнения специальной формы бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля www.hotel-oreanda.com;

- путем личного обращения на стойку Службы приема и размещения Отеля.

3.2. Отель принимает заявки на индивидуальное и групповое бронирование, для которых предусмотрен различный порядок оплаты, внесения изменений в подтвержденные заявки на бронирование и аннулирование заявок на бронирование.

3.3. Заявка на бронирование Гостя/Гостей должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество;

- количество и категории бронируемых номеров;

- пожелания по виду из номера: море/горы, город/парк Отеля;

- дата и время заезда и выезда;

- количество и возраст детей на дату заезда (при наличии);
- пожелания к спальному месту (большая кровать или две отдельных);
- необходимость организации дополнительных услуг – трансфера, питания;
- способ оплаты бронируемых услуг Отеля;
- контактный номер телефона и адрес электронной почты.

3.4. Групповое бронирование гостиничных услуг должно быть оформлено Заказчиком в форме заявки на фирменном бланке Заказчика, с печатью и заверена подписью уполномоченного должностного лица Заказчика.

3.5. С момента получения заявки на бронирование Отель в течение 5 (пяти) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) осуществляет обработку заявки. При наличии в указанные в заявке даты свободных номеров, соответствующих заявке Гостя/Заказчика, Отель направляет Гостю/Заказчику (по адресу электронной почты или с использованием социальных сетей –Telegram, MAX или иным способом, указанным Гостем/Заказчиком в заявке на бронирование) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Отеля, Госте/Заказчике, информацию о заказанном номере, цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования и счет на оплату.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Гостем/Заказчиком уведомления о подтверждении бронирования.

3.6. Отель вправе отказать Гостю/Заказчику в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.7. При осуществлении бронирования Гость/Заказчик имеет право выбрать только категорию номера, размещение Гостя/Заказчика в конкретных гостиничных номерах не гарантируется. Отель самостоятельно определяет конкретный гостиничный номер, в котором будет размещен Гость/Гости, исходя из фактической загрузки номеров на день заезда.

3.8. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать максимально допустимого количества мест (основных + дополнительных) в номере, установленного Исполнителем в п. 1.3 настоящих Правил. Стоимость размещения на дополнительных местах включает весь перечень услуг, входящих в стоимость номера.

4. Внесение изменений и аннулирование заявок на бронирование

4.1. Гость/Заказчик имеет право аннулировать заявку на бронирование. Аннулирующей считается полный или частичный отказ от услуг, перечисленных в подтвержденной Отелем заявке, изменение даты заезда и/или выезда Гостей.

4.2. В случае уведомления Гостем/Заказчиком об отмене бронирования до 23:59 (UTC+03:00) дня до заезда, Отель возвращает Гостю/Заказчику плату, внесенную при бронировании, в полном объеме в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения уведомления.

4.3. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования – отмене бронирования Гостем/Заказчиком после 23:59 (UTC+03:00) дня до заезда, с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере первых суток проживания.

4.4. В случае сокращения численности группы до количества Гостей, занимающих менее 10-ти номеров, Отель имеет право применить тарифные планы, действующие для индивидуальных Гостей с выставлением Заказчику счета на разницу между подтвержденным групповым тарифом и тарифом для индивидуальных Гостей согласно акту сверки взаиморасчетов.

4.5. Гость имеет право отказаться от предоставления дополнительных гостиничных услуг до начала оказания услуг (в том числе, но не ограничиваясь, услуги предоставления трансфера, дополнительного питания, заказа цветов, романтического украшения номера) при условии возмещения всех понесенных Отелем затрат. При этом началом оказания дополнительных услуг является осуществление работниками Отеля действий, направленных на качественное и своевременное оказание таких услуг.

4.6. Исполнитель применяет в Отеле бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до Времени выезда (Расчётного часа) дня, следующего за днём запланированного заезда.

4.7 При заезде Гостя позднее запланированного времени, но ранее Расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда, Отель оставляет за собой право удержать компенсацию за простой забронированных гостиничных номеров в размере 100% стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом гостиничном номере.

4.8 При не заезде Гостя, Отель оставляет за собой право удержать компенсацию за простой забронированных гостиничных номеров в размере 100% стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом гостиничном номере и аннулировать заявку на бронирование.

4.9 При досрочном выезде Гостя, последний обязуется заблаговременно, не менее чем за 2 (двое) гостиничных суток до даты предполагаемого выезда, уведомить об этом Отель. В случае несвоевременного уведомления Отеля о досрочном выезде последний оставляет за собой право удержать компенсацию за простой забронированных гостиничных номеров в размере 100% стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом гостиничном номере.

4.10 Отель осуществляет возврат денежных средств только на основании письменного заявления Гостя/Заказчика, оплатившего Гостиничные и/или дополнительные услуги. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Отель осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней с момента получения такого заявления о возврате.

5. ОПЛАТА ЗА РАЗМЕЩЕНИЕ И УСЛУГИ

5.1. После получения Гостем/Заказчиком уведомления о подтверждении бронирования и счета на оплату, Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные в настоящем разделе Правил. В случае отсутствия оплаты в установленные сроки либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

5.2. При индивидуальном бронировании оплата должна поступить на расчетный счет или в кассу Отеля в течение 3-х (трёх) банковских дней с момента выставления счёта, но не позднее, чем за 24 часа до даты заезда Гостя.

5.3. В случае бронирования более 10-ти (десяти) номеров, Заказчик должен осуществить предоплату в размере первых суток проживания заказанных номеров в течение 5-ти (пяти) банковских дней с момента выставления счёта.

5.4. В случае своевременного поступления полной или частичной (в размере стоимости первых трёх суток проживания) оплаты Гостиничных услуг Отель принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя/Заказчика Отель вправе отказаться от исполнения договора. Если Гость/Заказчик уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Отель возвращает Гостю/Заказчику плату за услуги средства размещения в полном размере.

5.5. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем/Заказчиком, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

5.6. Иной порядок оплаты Гостиничных и/или дополнительных услуг Отеля может быть предусмотрен договорами на оказание Гостиничных услуг / агентскими договорами.

5.7. Для бронирований, сделанных по тарифам специальных предложений, условия оплаты, внесения изменений могут отличаться. При этом условия оплаты, внесения изменений, указанные в специальных предложениях Отеля, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях специальных предложений содержится на официальном сайте Отеля в разделе «Специальные предложения».

5.8. В случае, если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость/Заказчик обязан осуществить в день заезда. Рассрочка оплаты Гостиничных услуг и/или пост оплата Гостиничных услуг не допускается. При производстве окончательного расчета в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

5.9. Оплата за Гостиничные и дополнительные услуги Отеля, может осуществляться одним из следующих способов:

- оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения;
- безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения либо через модуль бронирования на официальном сайте Отеля <https://www.hotel-oreanda.com>;
- безналичная оплата на основании выставленного счета;
- оплата по qr-коду.

5.9.1. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт: VISA, MasterCard (эмитированные российскими банками), МИР.

5.10. В отеле установлена посуточная оплата проживания. При проживании в Отеле менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (Расчётным часом). Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.

5.11. Отель оставляет за собой право в одностороннем порядке, без предварительного уведомления Гостя/Заказчика, изменять стоимость Гостиничных и дополнительных услуг, оказываемых на территории Отеля. При этом стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на сайте Отеля.

5.12. Стоимость Гостиничных услуг становится фиксированной для Гостя/Заказчика и не подлежит изменению с момента подтверждения Отелем заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии последующей оплаты Гостиничных услуг Гостем/Заказчиком в порядке и сроки, установленные уведомлением о подтверждении бронирования и/или настоящими Правилами, и/или заключенным Договором.

5.13. В случае несоблюдения условий, определенных в п.5.12 настоящих Правил, получение Отелем заявки на бронирование не становится основанием для фиксации стоимости Гостиничных и дополнительных услуг.

5.14. Фиксированная стоимость Гостиничных услуг действует в течение всего срока, указанного в подтверждении бронирования. В случае продления срока оказания Гостиничных услуг применяются цены, действующие на момент подтверждения продления.

5.15. Время регистрации и поселения в Отель начинается с 15:00 текущих суток по местному времени.

5.16. При опоздании Гостя/Заказчика Отель удерживает за Гостем/Заказчиком забронированный номер до расчетного часа (Времени выезда) дня, следующего за днём запланированного заезда.

5.17. При опоздании Гостя/Заказчика до 12:00 (UTC +03:00) дня, следующего за днём запланированного заезда, с Гостя/Заказчика взимается плата за простой забронированного номера в размере первых суток проживания.

5.18. При опоздании Гостя/Заказчика после 12:00 (UTC +03:00) дня, следующего за днём запланированного заезда, Отель вправе отказать ему в заселении с удержанием платы за простой забронированного номера в размере первых суток проживания.

5.19. Если Гость/Заказчик хочет заселиться в номер до установленного времени заезда 15:00 (UTC +03:00) и при наличии свободных номеров соответствующей категории, плата за услугу «Раннего заезда» составляет:

- при заселении ранее 03:00 (UTC +03:00) – 100% стоимости предыдущих суток размещения в номере, в который поселяется Гость/Заказчик;

- при заселении с 03:00 (UTC +03:00) – 50% стоимости предыдущих суток размещения в номере, в который поселяется Гость/Заказчик;

5.20 В стоимость услуги «Раннего заезда» входит предоставление всего комплекса услуг, включенных в стоимость проживания, в том числе предоставление завтрака в день заезда.

5.21 Выезд после установленного Исполнителем Времени выезда (Расчётного часа) является дополнительной услугой и предоставляется при наличии номеров. В стоимость позднего выезда входит предоставление до момента выезда комплекса услуг, включенных в стоимость проживания.

5.22. При выезде Гостя в период с 12:00 до 21:00 часов дня запланированного выезда взимается дополнительная оплата в размере 50% стоимости следующих суток размещения согласно тарифу номера, который действует на момент предоставления услуги, включая дополнительные места.

5.23. При выезде Гостя после 21:00 часов дня запланированного выезда взимается дополнительная оплата в размере 100% стоимости следующих суток размещения согласно тарифу номера, который действует на момент предоставления услуги, включая дополнительные места.

5.24. Продление размещения в Отеле производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или переселения в номер другой категории, при условии своевременной, т.е. до 12:00 часов дня предполагаемого выезда, оплаты такого продления. В случае отсутствия свободных гостиничных номеров и наличия брони на занимаемые номера, Отель имеет право отказать в продлении и обязать Гостя/Заказчика освободить гостиничный номер.

5.23. Дети в возрасте до 4-х лет (включительно) размещаются бесплатно в номере своих родителей (законных представителей) с предоставлением всех услуг, входящих в стоимость дополнительного места. Для размещения детей в возрасте до 3 лет, по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

5.24. Дети в возрасте с 5 до 11 лет (включительно) размещаются в Отеле в номере своих родителей (законных представителей) согласно соответствующему тарифу Отеля на размещение детей, с предоставлением всех услуг, входящих в стоимость дополнительного места.

5.25. Детям с 12-ти лет размещение в Отеле предоставляется по полной стоимости.

5.26. Не допускается отдельное от родителей (законных представителей) размещение в одном номере несовершеннолетних в возрасте от 12 до 17 лет включительно, не состоящих в родственных связях.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

6.1 Режим работы Отеля – двадцать четыре часа в сутки, без выходных дней, в том числе Отель обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных номеров в Отеле) и убывающих из Отеля Гостей.

6.2. Минимальный предельный срок пребывания в Отеле Гостей – не менее одних гостиничных суток, определяемых в соответствии со временем заезда и временем выезда (Расчётным часом), установленными в Отеле. Максимальный предельный срок проживания в Отеле не установлен.

6.3 Оформление проживания в Отеле производится при условии предъявления Гостем оригинала 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.

6.4. В случае отсутствия указанных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в Отель Гостя/Заказчика, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Гостем/Заказчиком российского национального водительского удостоверения.

6.5. Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или 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.

6.6. Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного п. 6.4. Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина, достигшего 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ним родителей (законных представителей) осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этого несовершеннолетнего гражданина, при условии представления согласия родителей (законных представителей).

6.7. Регистрация Гостей/Заказчиков, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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 17.07.1995 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".

6.8. Заселение Гостя/Заказчика, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Гостем/Заказчиком 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.

6.9. Заселение в Отель иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в п. 6.10. Правил документов, 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.

Постановка Гостей/Заказчиков, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле 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 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

6.10. Основанием для заезда и временного проживания Гостя в Отеле является подписание Регистрационной карты. Регистрационная карта оформляется на каждого из Гостей и подписывается каждым Гостем. В отношении несовершеннолетних лиц подписание осуществляется родителями (законными представителями, опекунами) в момент фактического заселения в Отель.

6.11. После подписания Гостем Регистрационной карты, работник Службы приема и размещения выдает Гостю ключ-карту от гостиничного номера. Ключ-карта от гостиничного номера выдается на каждого из Гостей, в том числе на несовершеннолетних лиц. Ключ-карта является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

7. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

7.1. Размещение с животными в гостинице осуществляется только по предварительному (перед бронированием) согласованию с Отелем и при соблюдении следующих условий:

- разрешается размещение Гостей с домашними животными (собаки декоративных пород, кошки), весом не более 5 кг;
- не разрешается размещение с экзотическими домашними животными;
- владельцы должны предъявить ветеринарный паспорт животного с отметками о прививках;
- в одном номере допускается размещение не более чем с двумя животными;
- владельцы должны иметь с собой все необходимые для содержания животного посуду, подстилку, лоток, наполнитель, одноразовые пеленки и т.п.
- при поселении в Отель гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с ними.

7.2. Гости, прибывшие в Отель с домашними животными, содержат их в своем номере за дополнительную оплату:

- суточный тариф 3 000,00 рублей за каждое животное;

7.3. При размещении в Отеле с домашним животным Гость обязан:

- уведомить стойку приема и размещения или повесить табличку «Не беспокоить» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра;
- своевременно выгуливать собак или использовать специальный лоток с абсорбирующим наполнителем;
- самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности;
- обеспечить нахождение животного в наморднике и на поводке во время нахождения вне номера;
- обеспечить нахождение животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере.

7.4. При размещении в Отеле с домашними животными запрещается:

- выгуливать собак на территории Отеля;
- посещать с животными заведения общественного питания Отеля и общественные зоны, предназначенные для отдыха и занятий спортом (пляж, спа-центр, тренажерный зал, детские игровые зоны и аналогичные специализированные места общего пользования, парк Отеля);
- купать животных в бассейнах и в море;
- кормить животных из посуды отеля;

- оставлять животное без присмотра за пределами номера Гостя.

7.5. Владелец животного несет полную материальную ответственность за действия своего животного, в том числе за порчу и/или уничтожение животным имущества Отеля. В случае причинения ущерба Гость обязан возместить убытки в полном объеме путем внесения денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

7.6. Все риски, связанные с поведением животного в период его нахождения в Отеле, которое может повлечь за собой причинение ущерба здоровью и имуществу Гостей и/или сотрудников Отеля, несет владелец животного.

7.7. Отель оставляет за собой право отказать Гостю в размещении с животным без объяснения причин. Отель вправе в одностороннем порядке разорвать договор с Гостем о предоставлении услуг и прекратить их предоставление (выселить Гостя), если принадлежащее ему животное нарушает режим сна и отдыха других Гостей Отеля, является причиной жалоб и обращений, мешает персоналу выполнять свои служебные обязанности.

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ

8.1. Гость обязан:

- соблюдать требования настоящих Правил и установленный в Отеле порядок проживания;
- 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, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы опорно-двигательного аппарата, расстройства центральной нервной системы и другие.
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона №52-ФЗ от 30.03.1999 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля.
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в гостиничном номере;
- в случае обнаружения возгорания в номере или на территории Отеля немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля;
- при выходе из номера закрыть окна, балконные двери, водопроводные краны, выключить свет и электроприборы;
- в течение всего времени нахождения в Отеле иметь при себе ключ-карту;
- не оставлять ключ-карту в электронном замке при уходе из гостиничного номера;
- не оставлять гостиничный номер открытым;
- в случае утери ключ-карты незамедлительно проинформировать сотрудников стойки приема и размещения;
- не оставлять личные вещи без присмотра. Ценности, документы и деньги хранить в сейфе, имеющемся в каждом номере Отеля;
- при обнаружении пропажи или повреждения личных вещей немедленно сообщить сотрудникам Отеля;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля: заведений общественного питания, пляжа, спа-центра, бассейна;
- не оставлять без присмотра детей в период всего срока проживания в Отеле. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни детей (лиц, не достигших 18-летнего возраста) на территории Отеля несут исключительно родители (законные представители);
- в случае приглашения посетителя в свой гостиничный номер и нахождения в нем посетителя после 23:00, зарегистрировать его на стойке службы приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость;
- оплачивать счета за оказываемые Отелем услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- своевременно освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера сотрудникам службы приема и размещения и произвести окончательный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги, вернуть любое имущество Отеля, находящееся в распоряжении Гостя.

8.2. Гостям запрещено:

- приносить и хранить в номере и на территории Отеля взрывчатые, горючие и легковоспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, любые виды огнестрельного и холодного оружия;
- находиться на территории Отеля в состоянии наркотического, алкогольного опьянения;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использовать пиротехнические изделия, шумовые и осветительные эффекты, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Отеля;
- курить на территории Отеля, в том числе в номерах, на балконах и открытых террасах, а также в иных помещениях и зонах общего пользования. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить компенсацию за проведение комплекса мероприятий по удалению из помещений запаха табака;
- выносить из ресторана и кафе Отеля посуду и столовые приборы, а также продукты и напитки при питании по системе «шведская линия»;
- находиться в местах общественного питания в халатах, купальных костюмах, нижнем белье и другой одежде, предназначенной для посещения пляжа и зоны бассейнов, а также в неопрятной или грязной одежде и обуви;
- пользоваться электронагревательными приборами, не имеющими отношения к комплектации номера;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать третьим лицам карту-ключ от номера;
- осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласования с Отелем (кроме фото- и видеосъемки, проводимой Гостями – физическими лицами для использования исключительно в семейно-бытовых целях);
- осуществлять перестановку имущества Отеля, в том числе перестановку мебели в номере и местах общего пользования;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного оружия.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-ЦЕНТРА, ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА, ПЛЯЖА ОТЕЛЯ

Настоящие Правила посещения являются обязательными для выполнения и соблюдения всеми Посетителями.

Перед посещением Посетитель должен ознакомиться с Настоящими Правилами посещения и взять на себя обязательство соблюдать все пункты Правил.

Настоящие Правила направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания Посетителей в СПА-центре, тренажерном зале, на пляже, и с этой целью Правила устанавливают права и обязанности Посетителей, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих таких действий, которые могут причинить вред или неудобства Посетителям.

При установлении запретов и рекомендаций Администрация отеля исходит исключительно из необходимости обеспечения безопасности Посетителей в СПА-центре, тренажерном зале, на пляже.

В случае нарушения требований настоящих Правил и не реагирования на обоснованные требования Администрации СПА-центра, Посетитель может быть удален с территории СПА-центра, тренажерного зала, пляжа сотрудниками полиции, сотрудником охраны или представителем Администрации отеля, без компенсации оплаченной им стоимости услуг.

9.1. Посещение СПА-центра:

9.1.1. Посещение СПА-центра осуществляется только проживающими гостями в Гостиничном комплексе «Ореанда».

9.1.2. Обслуживание посетителей СПА-центра осуществляется на основании Договора об оказании услуг, oferta которого размещена на стойке ресепшн СПА-центра для ознакомления. При этом безоговорочным подтверждением принятия условий offerты - акцепта со стороны посетителя является оплата услуг СПА-центра.

9.1.3. СПА-центр работает в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена у входа в СПА-центр. Администрация имеет право закрывать и/или изменять режим работы для проведения ремонтных, профилактических работ и по другим объективным причинам, о чем Гости информируются заранее.

9.1.4. Для удобства гостей одновременно в СПА-центре может находиться не более 60 человек.

9.1.5. Гость имеет право:

- посещать СПА-центр в соответствии с настоящими Правилами;
- сообщать Администрации СПА-центра обо всех недостатках в СПА-центре, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;
- осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами.

9.1.6. Гости обязаны соблюдать следующие требования:

- ознакомиться с настоящими Правилами;
- соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим Гостям, персоналу СПА-центра, и не совершать действий, которые могут создать угрозу жизни и здоровью окружающих;
- соблюдать Правила посещения СПА-центра, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала СПА-центра, связанные с обеспечением безопасности и соблюдением правил поведения в СПА-центре;
- сообщать Администрации СПА-центра обо всех опасных ситуациях и предметах, которые могут грозить безопасности людей, находящихся в СПА-центре;
- возвращать использованные полотенца при выходе из СПА-центра;
- соблюдать расписание сеансов и общее время пребывания в СПА-центре;

9.1.7. Соблюдать следующие санитарно-гигиенические требования при посещении СПА-центра:

- оставлять верхнюю одежду в номерах и входить в СПА-центр только в чистой сменной обуви, пригодной для посещения;
- Гости должны иметь при себе: купальный костюм, полотенце (выдается администратором СПА-центра), предметы гигиены;
- для мытья тела рекомендуется использование твердого или жидкого мыла;
- гигиенические предметы должны быть только в небьющейся таре (пластик, полиэтилен и т.д.). Использование гигиенических принадлежностей в стеклянной таре запрещается;
- посетители СПА-центра обязаны бережно относиться к имуществу СПА-центра, не допуская его порчу или утрату.

9.1.8. Гостям СПА-центра запрещается:

- посещать СПА-центр при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии;
- находиться в СПА-центре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- приносить в СПА-центр огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, электрические приборы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики;
- курение на территории СПА-центра (а именно сигарет, сигар, электронных сигарет, вейпов, кальянов);
- приносить с собой и распивать спиртные напитки, а также принимать пищу на территории СПА-центра;
- бросать посторонние предметы на территории СПА-центра;
- создавать конфликтные ситуации, выражаться нецензурной бранью допускать оскорбительные выражения и хулиганские действия в адрес других лиц. Шуметь, вызывая себе вест;
- пользоваться в душе моющими, парфюмерными и иными жидкостями в стеклянной таре;
- втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) до посещения бассейна;
- самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА-центра (маникюр, педикюр, пиллинг и т.д.);
- ходить босиком в СПА-центре;
- входить в служебные и технические помещения;
- прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- загрязнять помещения, технику и иное имущество СПА-центра.

В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, АДМИНИСТРАЦИЯ СПА-ЦЕНТРА ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПОСЕТИТЕЛЮ:

- имеющему признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, препятствующих посещению СПА-центра;
- имеющему признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- нарушающего общественный порядок, создающего угрозу жизни, здоровью и мешающему отдыху других посетителей, несоблюдающему требования настоящих Правил посещения СПА-центра;

9.1.7. Иные условия

Факт оплаты проживания в Гостиничном комплексе «Ореанда», означает, что Гость СПА-центра ознакомлен с настоящими Правилами.

За сохранность ценных вещей, денег, ювелирных украшений и документов, оставленных в помещениях СПА-центра Администрация СПА-центра ответственности не несет, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, деньги, ювелирные украшения и документы были переданы Администрации СПА-центра на хранение по акту приема-передачи.

В случае возникновения аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами, за которые СПА-центр не отвечает, а также ситуаций, вызванных действиями коммунальных служб по проведению сезонных, профилактических и аварийных работ, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг, Администрация СПА-центра вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг до прекращения действия указанных обстоятельств (ситуаций).

Гость обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья при пользовании любыми услугами СПА-центра и учитывать любые состояния своего здоровья, являющиеся противопоказаниями для пользования услугами. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки Гостем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что Гость воспользовался услугами СПА-центра несмотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Гость.

В случае, если действия Посетителя нанесли имущественный ущерб ООО ГК «Ореанда», Отель вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией СПА-центра и Посетителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа Посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись.

В случае, если ущерб нанесен несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

Посещение СПА-центра несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет допускается только в сопровождении родителей, их законных представителей либо иных совершеннолетних сопровождающих.

Ответственность за здоровье и жизнь несовершеннолетних детей несут родители, законные представители либо иные совершеннолетние сопровождающие.

9.2. Посещение тренажерного зала, зон бассейнов, пляжа

Администрация отеля настоятельно рекомендует Гостям перед занятиями физической культурой пройти медицинское обследование. Родители (законные представители) несовершеннолетних детей несут персональную ответственность за них и гарантируют отсутствие медицинских противопоказаний для занятий их детей.

Гость несёт персональную ответственность за своё здоровье и медицинское обеспечение.

В тренажерный зал допускаются только Гости, которые проживают в Гостиничном комплексе «Ореанда».

Тренажерный зал работает в соответствии с графиком работы, который размещен у входа.

Администрация отеля имеет право закрывать и/или изменять режим работы тренажерного зала для проведения ремонтных, профилактических работ и по другим объективным причинам, о чем Гости информируются заранее.

Факт оплаты проживания в Гостиничном комплексе «Ореанда», означает, что Гость тренажерного зала ознакомлен с настоящими Правилами и безоговорочно обязуется их соблюдать.

Один раз в квартал бассейн закрывается на 4 дня для слива воды (по необходимости) с последующим ее набором и подогревом. О времени проведения работ Гости информируются заранее.

Зоны открытого бассейна и пляжа доступны для посещения только в отведенный для купания период времени, соответствующий купальному сезону, устанавливаемому муниципальными органами власти городского округа Ялта.

При посещении пляжных зон и бассейнов Отеля Гости должны соблюдать данные Правила посещения, а также правила посещения отдельных пляжных зон и бассейнов (правила посещения открытых бассейнов (в т.ч. с аттракционами) на территории Гостиничного комплекса «Ореанда», содержащиеся на информационных стендах, расположенных на территории каждой отдельной зоны.

В случае возникновения аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами, за которые Администрация Отеля не отвечает, а также ситуаций, вызванных действиями коммунальных служб по проведению сезонных, профилактических и аварийных работ, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг, Администрация вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг до прекращения действия указанных обстоятельств (ситуаций).

9.2.1. Посетителям тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа запрещено:

Посещение тренажерного зала/бассейнов/пляжной зоны в состоянии алкогольного, наркотического и других видов опьянения.

Курить. Все помещения тренажерного зала/ бассейнов/ пляжной зоны являются зонами, свободными от курения.

Нарушать общественный порядок, громко и агрессивно разговаривать. Беспокоить других Гостей, вторгаться в личное пространство других Гостей, мешать отдыху и создавать неудобства другим Гостям.

Любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по вероисповеданию, а также расовому и половому признакам.

Распространение любого вида рекламы (листовки, товары и услуги, публичные акции и т.п.), размещать объявления и проводить опросы без соответствующего разрешения Администрации.

Ношение и хранение всех видов оружия.

Приносить и распивать алкогольные напитки.

Приносить и употреблять пищу и напитки, в том числе жевательную резинку.

Приносить с собой животных (в том числе домашних), птиц, насекомых и т.д. т.п.

Передвигаться по территории зоны тренажерного зала, бассейнов, пляжа босиком, в верхней одежде и уличной обуви.

Приносить с собой и использовать что-либо, что есть или может стать небезопасным, легковоспламеняющимся, горючим, радиоактивным, взрывоопасным, токсичным, вредным, загрязняющим или заражающим, в том числе любые косметологические, ароматические средства.

Входить на территорию, предназначенную для служебного пользования.

Выносить имущество тренажерного зала/ бассейнов/ пляжной зоны за его пределы.

9.2.2. Ответственность посетителей тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа:

Посетитель тренажерного зала, пляжной зоны, зоны бассейнов несет материальную ответственность за нанесение материального ущерба и обязуется компенсировать затраты, связанные с ремонтом или восстановлением поврежденного оборудования и/или деталей интерьера, а также утерей имущества, принадлежащего Фитнес - центру, зон бассейнов и пляжа.

По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией и Посетителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа Посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись.

Посетитель обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья при пользовании любыми услугами тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа и учитывать любые состояния своего здоровья, являющиеся противопоказаниями для пользования услугами тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки посетителем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что посетитель воспользовался услугами тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Посетитель.

Посещение тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет допускается только в сопровождении родителей, их законных представителей либо иных совершеннолетних сопровождающих.

Ответственность за здоровье и жизнь несовершеннолетних детей на территории тренажерного зала, зон бассейнов и пляжа несут родители и законные представители либо иные совершеннолетние сопровождающие.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

10.1. Отель обязан:

- при оформлении бронирования информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах Отеля, условиях их приобретения и оплаты в соответствии с утвержденным прейскурантом;
 - обеспечить готовность номера для заселения, комплектацию и исправность оборудования в номере;
 - обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации, санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
 - своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимать меры по оперативному устранению поломок и аварий в номерах Отеля, а при невозможности устранить поломку или аварию – предложить Гостю другой номер такой же категории;
 - обеспечить наличие в каждом номере Отеля копии настоящих Правил, Правил пожарной безопасности и плана эвакуации на случай пожара, инструкции о действиях в случае пожара и в иных экстремальных условиях, а также телефонный справочник с номерами служб Отеля;
 - обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Отеля, согласно законодательству Российской Федерации, хранить персональные данные Заказчиков/ Гостей на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность;
- Обеспечить Гостям следующие виды услуг без дополнительной оплаты:
- вызов скорой и неотложной медицинской помощи;
 - доступ и возможность пользования медицинской аптечкой для оказания первой помощи;
 - пользование тонометром;
 - доставку в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получении;
 - побудку к определенному времени;
 - вызов такси;
 - поднос багажа;
 - чистку обуви;
 - пользование мини-сейфом в номере.

Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

В случае обнаружения забытых Гостем в номере вещей немедленно уведомить об этом владельца вещей. По письменному требованию и за счёт владельца вещей организовать их пересылку.

В случае обнаружения забытых вещей в местах общего доступа, составить опись вещей комиссией в составе не менее трех представителей Отеля и сдать на хранение в бюро находок на стойке приема и размещения отеля. Забытые вещи сохраняются в Отеле на протяжении шести месяцев, после чего утилизируются, о чём составляется акт определенной формы.

10.2 Отель предоставляет вне очереди и при наличии свободных мест услуги гражданам, которые имеют право на получение льгот в соответствии с Федеральными законами №5-ФЗ от 09.01.1997 г. «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы», №5-ФЗ от 12.01.1995 г. «О ветеранах», №4301-1 от 15.01.1993 г. «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 г. №1157, в том числе Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, участники Великой Отечественной войны, лица, награжденные знаком «Жителя блокадного Ленинграда», инвалиды I и II групп.

10.3. Отель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей только при условии, если они были приняты Отелем на хранение в депозитную ячейку либо были помещены Гостем в предоставленный Отелем индивидуальный сейф.

10.4. Отель отвечает за причинение вреда здоровью Гостя/Посетителя Отеля только в случае судебного доказательства наличия нарушения норм безопасности Отеля и причинно-следственной связи с нанесением вреда здоровью Гостя или Посетителя.

10.5. Отель вправе:

- сотрудники Отеля вправе заходить в номер с целью уборки номера, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил;
- проверять наличие у Гостей гостевых карт-ключей;

- проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время (с 9:00 до 13:00 часов и с 15:00 до 18:00 часов по местному времени). Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуаций, стихийных бедствий, аварийных ситуаций;

- произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных работ, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, препятствующих нормальному, безопасному использованию;

- отказать в предоставлении услуг проживания лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов;

- отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, нарушение Гостем правил общественного порядка, угрожающее жизни и здоровью другихGuestов и персонала Отеля;

- в одностороннем порядке изменять цены (стоимость) и условия бронирования Гостиничных услуг во время действия настоящего Договора. Измененные цены (стоимость) Гостиничных услуг и условия бронирования не действуют в отношении заявок, по которым у Гостя / Заказчика имеется подтвержденная Отелем заявка на бронирование, при условии своевременной оплаты данной заявки со стороны Гостя/Заказчика.

10.6. В случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты дополнительной услуги позднего выезда и/или оплаты продления временного проживания в течение более чем одного часа после установленного Отелем времени выезда, а также в случае отсутствия Гостя в гостиничном номере, ОТЕЛЬ имеет право самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, собрав комиссию из работников службы приема и размещения, службы контроля и режима и представителя администрации Отеля, составив об этом соответствующий акт-опись имущества Гостя/Заказчика.

10.7. На всей территории Отеля (за исключением номерного фонда, душевых зон и туалетов) в целях безопасности Guestов/Заказчиков и контроля качества предоставления услуг ведется круглосуточное видеонаблюдение и может вестись видеозапись, в том числе со звуком. Материалы видеонаблюдения могут быть использованы Отелем: в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) работников Отеля, а также иных лиц, находящихся на территории Отеля; в качестве дополнительных доказательств к показаниям работников Отеля, предоставленным правоохранительным и судебным органам. Гость/Заказчик принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

11. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. В целях обеспечения пожарной безопасности Гость/Заказчик обязан неукоснительно соблюдать в Отеле правила противопожарной безопасности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

11.2. При поселении в ОТЕЛЬ Гость/Заказчик обязан ознакомиться с противопожарной инструкцией, инструкцией о действиях в случае пожара, по прибытию в номер – с планом эвакуации на случай пожара.

11.3. Во избежание возникновения пожаров в Отеле запрещается:

- хранить и применять легковоспламеняющиеся жидкости, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, а также любые пожаро- и взрывоопасные вещества и материалы;

- пользоваться открытым огнем и курить, за исключением специально отведенных и оборудованных для этого мест;

- накрывать или обертывать осветительные приборы бумагой, тканью и другими горючими материалами;

- пользоваться розетками или электроприборами, которые имеют повреждения;

- использовать любые электронагревательные приборы, за исключением тех, что предоставляются Отелем;

- оставлять без присмотра включенные бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания или зарядки.

11.4. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры воздуха и др.) необходимо:

- при наличии возможности включить ближайший ручной пожарный извещатель;

- из безопасного места позвонить на пожарный пост Отеля (на номер 511 с телефона Отеля) или непосредственно в пожарную охрану (на номер 112 или 101 с мобильного телефона) и сообщить место возникновения пожара или обнаружения признаков горения, а также свое местонахождение и фамилию;

- покинуть здание Отеля следуя знакам пожарной безопасности, обозначающим эвакуационные пути и выходы;
- не пользоваться лифтом для эвакуации, не пытаться самостоятельно тушить пожар без наличия соответствующих навыков;
- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

12. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ ГОСТЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ

12.1. Транспортное средство Гостя, прибывшего в Отель на личном автомобиле, может быть размещено на территории Отеля в следующем порядке:

12.1.1. На безвозмездной основе размещается один автомобиль Гостя на забронированный номер. При превышении количества автомобилей (более одного на номер), их размещение на территории Отеля осуществляется на общем основании согласно действующим правилам Отеля и оплате по утвержденным тарифам (при наличии мест).

12.1.2 Датой и временем размещения автомобиля является дата заезда/выезда Гостя в/из Отель в соответствии с установленным в Отеле временем заезда/выезда:

- с 15:00 по местному времени или на один час ранее, если не согласовано другое время заезда,
- в 12:00 по местному времени, плюс один час, если не согласовано другое время выезда.

12.1.3. После выезда Гостя из Отеля, размещение автомобиля на территории Отеля осуществляется на общем основании согласно действующим правилам Отеля и оплате по утвержденным тарифам.

12.1.4. Если к Гостю, проживающему в Отеле, прибыли иные лица на автомобиле, то размещение такого автомобиля на территории Отеля осуществляется на общем основании согласно действующим правилам Отеля и оплате по утвержденным тарифам.

12.2. Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории Отеля. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами, Отель оказывает максимальное содействие по установлению причин произошедшего, в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме с приложением соответствующих доказательств и направить их заказным письмом по адресу: 298635, Республика Крым, г. Ялта, ул. Набережная им. Ленина, 35/2. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

13.2. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения на стойке с информацией для потребителей. Требования и жалобы рассматриваются в течение 10-ти дней со дня подачи.

13.3. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами Отеля.

13.4. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и договорами на оказание услуг / агентскими договорами/, условия, описанные в таких договорах, имеют преваляющую силу.

13.5. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.

13.6. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

13.7. Отель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Гостем настоящих Правил. В случае несоблюдения настоящих Правил и наступления негативных последствий для Гостя, Отель ответственности за такие последствия не несет.

13.8. В случае необходимости госпитализации Гостя и/или его ребенка в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС, при отсутствии полиса – за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя.

13.9. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Отеля. В случае порчи или утери имущества Отеля Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.

13.10. Несоблюдение Правил и мер безопасности, в т.ч. нахождение в месте оказания услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления услуг дает право Отелю отказать Гостю в предоставлении услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления услуги.

13.11. Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители (законные представители).

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

- несовершеннолетних в возрасте до 7 лет – круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет – с 21:00 часа до 6:00 часов;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 часов до 06:00 часов.

13.13. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей/Посетителей, в связи с невыполнением Гостем/Посетителем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем.

13.14. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств если таковые явились результатом действия обстоятельств непреодолимой силы.

13.15. Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных». Отель осуществляет обработку персональных данных Гостей / Посетителей на основании Положения «Об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в гостинице «Ореанда».

13.16. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг, отказать в поселении, отказать в предоставлении услуг в случаях нарушения Гостем порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несоответствие документов Гостя требованиям действующего Законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- причинения материального ущерба Отелю;
- нарушения правил безопасности, установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- проявление в отношении персонала и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу других Гостей;
- пребывание Гостя в состоянии наркотического и сильного алкогольного опьянения в общественных зонах Отеля;
- выявления лиц с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом №52-ФЗ от 30.03.1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

13.17. При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Гостем/Заказчиком за Гостиничные услуги, полученные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Отель оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Отель понес в связи с нарушением Гостем положений настоящих Правил.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА

В стоимость гостиничного номера гостиничного комплекса «Ореанда» входят следующие услуги:

- проживание в номере выбранной категории;
- завтрак по системе «шведский стол»;
- посещение пляжной зоны в летний период (01.05-30.09);
- посещение подогреваемого крытого бассейна (круглогодично);
- посещение открытого бассейна с лаундж-зоной в летний период;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец. По просьбе Гостя сроки смены полотенец могут быть увеличены;
- смена постельного белья не реже одного раза в 2 дня. По просьбе Гостя сроки смены постельного белья могут быть увеличены;
- ежедневная заправка постели;
- туалетные принадлежности пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник);
- набор гостеприимства (чай, кофе, минеральная вода) в номере;
- возможность осуществления внутренних и городских телефонных переговоров;
- пользование сейфом, установленным в номере;
- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- пользование гладильной комнатой/гладильной доской и утюгом;
- предоставление детской кроватки (по запросу);
- посещение детской игровой комнаты в летний период;
- посещение детской игровой площадки;
- круглосуточная работа стойки портье;
- предоставление услуги подноса багажа (по требованию);
- предоставление услуги утренней пробудки (по требованию);
- организация круглосуточного обслуживания в номере;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов (по требованию);
- предоставление универсального зарядного устройства (по требованию);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получению;
- использование автомата для чистки обуви (в холле Отеля);
- пользование бильярдным столом;
- пользование депозитарием и камерой хранения багажа (по требованию);
- парковка личного автомобиля в течение срока проживания;
- услуга вызова такси;
- бронирование билетов на различные виды транспорта;
- бронирование билетов в театры, концертные залы, рестораны;
- бронирование туристических услуг;
- вызов скорой помощи, других специальных и аварийных служб;
- вызов врача в номер (по требованию);
- предоставление тонометра.

ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, НЕ ВХОДЯЩИХ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА

- посещение ресторана «Ореанда»;
- посещение кафе «Терраса»;
- посещение лобби-бара;
- услуги доставки еды и напитков в номер;
- услуга мини-бара в номере;
- организация экскурсионного обслуживания;
- ксерокопирование, печать, ламинирование, сканирование документов;

- услуги телефонной связи, продажа сувениров и почтовых марок;
- аренда конференц-залов;
- прокат конференц-оборудования;
- услуга няни в номер;
- проживание домашних животных;
- прокат детской коляски;
- прокат велосипеда;
- услуги курьера;
- услуги прачечной, химчистки, глажки;
- услуги по мелкому ремонту одежды;
- предоставление транспортного обслуживания;
- услуга романтического декора номера;
- услуги ногтевого сервиса;
- услуги массажа;
- услуги косметолога;
- посещение русской бани на пляже Отеля.