

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В Отеле «Лермонт» Геленджик

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в **Отеле «Лермонт» Геленджик** (далее - ОТЕЛЬ) разработаны на основании:

- Гражданского кодекса РФ
- Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей"
- Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 20.03.2024) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
- Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 14.10.2024 N 346-ФЗ)
- Федерального закона от 30.11.2024 № 436-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и статью 44 Федерального закона "Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации" в редакции от 22.06.2024 № 143-ФЗ, от 14.10.2024 № 346-ФЗ) (С учетом Постановления Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 № 353).
- Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 (ред. от 15.11.2022) с перечисленными вариантами документов: паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт (если гость постоянно проживает за границей), действительный паспорт гражданина СССР или свидетельство о рождении (для ребенка до 14 лет). Гражданина с временным удостоверением личности не получится поставить на учет в электронном виде — только на бумаге. Никакие другие документы с фотографией, включая водительское или служебное удостоверение, не подходят для заселения.
- Федерального закона №109-ФЗ №18.07.2006 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (в ред. от 25.12.2023 № 648-ФЗ)

ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Отелем.

Режим работы ОТЕЛЯ – круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг **ОТЕЛЯ «Лермонт»**.

## II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Отель «Лермонт» расположен по адресу:** г. Геленджик, ул.Первомайская 7;

**Гость (потребитель)** – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**услуги Отеля** - это услуги временного проживания Гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле, а также дополнительные услуги не включенные в стоимость проживания, которые оплачиваются по факту;

**служба приёма и размещения** – это служба портье (ресепшн), расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

**служба бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

**бронирование** – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

**расчетный час** – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей);

**время заезда** – 14 часов 00 минут по местному времени;

**время выезда** – 12 часов 00 минут по местному времени;

**гостиничные сутки** – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

**публичная оферта** – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**посетители** – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов;

**прейскурант** – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля [www.hotel-lermont](http://www.hotel-lermont), а также в Службе приема и размещения Отеля.

### III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи (в том числе через мессенджеры), а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере суточной стоимости гостиничных услуг (предоплаты за проживание) через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему онлайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость должен произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления, при заселении, через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони при заселении.

Гость может произвести оплату на сайте Отеля, через систему он-лайн бронирования агрегаторов с помощью Интернет-эквайринга с внесением обеспечительного платежа или полной оплаты (предоплаты) через систему он-лайн бронирования.

**При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации,**

утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021)), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными на стойке в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <http://hotel-lermont.ru/> в номерах отеля и на стойке ресепшн.

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:  
Тел.: + 7928-241-43-22

В отеле действует динамическое ценообразование, стоимость номера может меняться в зависимости от месяца, даты, спроса, погоды и т.д. Просим учитывать этот факт при бронировании и понимать, что цена на номера может и будет меняться. После бронирования на указанные вами даты и категории номеров стоимость забронированных вами номеров не меняется, если нет изменения по количеству гостей или изменения перечня услуг.

Отель - это единое здание, в котором номера расположены с 1 по 4 этаж. Даже при раннем бронировании, конкретный этаж, расположение, вид из номера и нумерация – заранее не гарантируются. Поскольку забронированные номера распределяются накануне заезда по мере их освобождения.

Отель имеет динамическое ценообразование, поэтому актуальность цен на момент запроса можно запросить в Службе приема и размещения и/или на официальном сайте Отеля <http://hotel-lermont.ru/>

Отель имеет право устанавливать по своему усмотрению цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, отменять систему скидок, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по модели «гарантированное бронирование» – доступно круглый год, путем внесения предоплаты в день бронирования.

При бронировании, размещении, Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после полного внесения предоплаты.

**Гарантированное бронирование – осуществляется тремя способами:**

**1)** производится по предварительному запросу Гостя **через официальный сайт Отеля, либо по телефону 8-928-241-43-22 в Службу приема и размещения** при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости первых гостиничных суток, путем оплаты выставленного Отелем счета или с использованием интернет-эквайринга. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в день запроса в течение часа после поступления информации для внесения предоплаты.

**Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования.** Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки.

**2)** производится по предварительному запросу Гостя **через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты)**, при наличии заявки от контрагента и внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем счета. Счет на оплату обеспечительного платежа должен быть оплачен контрагентом не менее чем за 14 календарных дня до даты заезда по брони, если иное не предусмотрено договором. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

**3)** производится по предварительному запросу Гостя **через системы онлайн бронирования** при внесении им обеспечительного платежа в размере суточной стоимости гостиничных услуг, путем оплаты выставленного Отелем счета. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена не менее чем за 14 календарных дней до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00

часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно **не позднее, чем за 14 дней до даты заезда** с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки при согласовании с гостем и системой он-лайн бронирования.

**Аннулировать бронирование, которое гость осуществил на официальном сайте отеля или по телефону отеля или почте отеля, Гость может путем направления письменного обращения по электронной почте [info@hotel-lermont.ru](mailto:info@hotel-lermont.ru), либо по телефону единой службы бронирования 8-928-241-43-22. В случае если бронирование осуществилось через ресурсы агрегаторов (агенты) гость должен самостоятельно обратиться к ним для осуществления процедуры отмены согласно условий бронирования.**

**В случае незаезда или несвоевременной аннуляции Вашей брони: в период заезда с октября по апрель включительно, менее чем за 7 суток до даты заезда, и в период заезда с мая по сентябрь включительно менее чем за 14 дней до даты заезда, взимается штраф в размере 100% стоимости первых суток проживания за каждый забронированный номер. Просим учитывать этот факт!**

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда:

1. при бронировании через сайт Отеля или по телефону – путем направления письменного обращения на электронную почту **[info@hotel-lermont.ru](mailto:info@hotel-lermont.ru)** или по телефону отеля, с указанием номера бронирования указанного в подтверждении;

2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

3. при бронировании через системы он-лайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного

подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

**Негарантированное бронирование** – возможно в периоды низкой загруженности Отеля, по усмотрению отеля и производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без внесения им обеспечительного платежа. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

#### IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

**Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа,** согласно перечню, утвержденному п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 01.04.2021 N 519, от 20.03.2024 N 341)

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя.

При негарантированном бронировании, в случае опоздания (незаезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до расчетного часа (12:00), поселение Гостя и оплата осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после расчетного часа (12:00), поселение Гостя и оплата осуществляется за оба дня, со следующих гостиничных суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток).

- при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты **услуги «ранний заезд»**.

#### **«Ранний заезд и поздний выезд»**

**Если гостю требуется гарантированный ранний заезд и/или поздний выезд, то Гостю необходимо бронировать номер на сутки раньше или позже. Во всех остальных случаях отель не несет ответственности и может отказать в раннем заезде и позднем выезде по своему усмотрению без объяснения причин.**

**Оплата раннего заезда, при наличии возможности заселиться в день прибытия (без гарантии): при заезде с 00:00 до 06:00 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания.**

**С 06:00 до 12:00 - 50% стоимости суток проживания. При оплате раннего заезда гости могут позавтракать во время проведения завтрака в отеле.**

**Поздний выезд невозможен в период высокого сезона с мая по сентябрь, во все выходные и праздничные дни, А ТАК ЖЕ ПРИ ВЫСОКОЙ ЗАГРУЗКЕ ОТЕЛЯ, ИЛИ ПО УСМОТРЕНИЮ ОТЕЛЯ ОТЕЛЬ МОЖЕТ НЕ СОГЛАСОВАТЬ ПОЗДНИЙ ВЫЕЗД БЕЗ ОБЪЯСНЕНИЯ ПРИЧИН, но мы можем предложить оставить вещи в камере хранения, после того, как гость освободит номер.** Оплата позднего выезда при его согласовании производится: продление с 12:00 до 18:00 в размере 50%, после 18:00 в размере 100% от стоимости суток на момент продления.

#### **«Правила миграционного учета»**

Для заселения в гостиницу Гость должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Для постановки на учет в МВД заполняется анкета, которую в течение 1 суток необходимо передать в МВД на бумаге или в электронном виде.

Согласно Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 (ред. от 15.11.2022) перечислены варианты документов:

- паспорт гражданина РФ
- заграничный паспорт (если гость постоянно проживает за границей)

- действительный паспорт гражданина СССР или свидетельство о рождении (для ребенка до 14 лет).

Гражданина с временным удостоверением личности не получится поставить на учет в электронном виде — только на бумаге. Никакие другие документы с фотографией, включая водительское или служебное удостоверение, не подходят для заселения.

На обмен паспорта в 20 и 45 лет, а также на получение паспорта в 14 лет дается 90 дней. В это время остается действительным старый документ, по нему можно зарегистрировать постояльца.

Детей в возрасте до 14 лет ставят на учет в МВД на основании свидетельства о рождении, после 14 лет — паспорта. Однако при заселении детей в гостинице может потребоваться согласие от одного из родителей:

- Дети до 14 лет могут путешествовать только в сопровождении взрослых. Если ребенок едет с родителями, то дополнительных документов не требуется, а все остальные (например, бабушки, тренер, учитель) должны получить письменное согласие одного из родителей. Такое согласие заверять у нотариуса не нужно.

- После 14 лет дети могут путешествовать самостоятельно, но должны иметь при себе письменное согласие одного из родителей на поездку. Отель должен проверить этот документ при заселении.

Регистрация Гостей, 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 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» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 23.04.96 N 512, от 20.03.2024 N 341, от 22.04.2024 N 522). Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

**Документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации (далее именуются - документы, удостоверяющие личность), необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:**

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации. (в ред. Постановления Правительства РФ от 14.08.2002 N 599) На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица 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 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

### **ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

Отель не располагает специальными условиями и набором услуг для размещения с детьми до 3 лет. Размещение детей до 3 лет производится в исключительных случаях по просьбе гостей при условии согласования условий предоставления услуг.

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет до 3 (трех) лет плата не взимается и доп.место не предоставляется.

За проживание в Отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 3 (трех) лет взимается плата согласно действующих в Отеле цен (по запросу предоставляется раскладная кровать).

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные

последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле 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.

#### **Предоставление дополнительного места**

Во всех номерах отеля есть доп.софы или диваны за доп.оплату рассчитанные на 1 гостя.

#### **ПАРКИНГ АВТОМОБИЛЕЙ**

**Паркоместа на территории отеля ограничены, а основная парковка находится на территории храма (напротив отеля закрытая территория). Отель не бронирует заранее места на паркинге, а предоставляет их по факту визита гостя и, если, будет место на территории отеля, предоставляет его на территории отеля. Если же к моменту заезда гостей все места уже будут заняты, то отель вправе запарковать гостя с автомобилем на территории храма без объяснения причин.**

#### **V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет,
- банковскими картами (VISA / VISA ELECTRON, MASTERCARD / MAESTRO) выпущенными на территории Российской Федерации,
- по безналичному расчету банковским переводом,

- при бронировании и оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;  
- держателем карты за услуги Отеля оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы,

- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

При заезде с 00:00 до 06:00 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания (включает завтрак). С 06:00 до 12:00 50% стоимости.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, а также покидания отеля без вещей, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя, либо собрать его вещи и убрать номер для новых жильцов. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, отель может самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей, Службы приема и размещения, Хозяйственной службы и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

#### **ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ/ранний заезд /поздний выезд**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. Отель по своему усмотрению может продлить номер, либо отказать без объяснения причин.

**Если гостю требуется гарантированный ранний заезд и/или поздний выезд, то необходимо бронировать номер на сутки раньше или позже и оплачивать его за полные сутки. Во всех остальных случаях отель не несет ответственности и может отказать в раннем заезде и позднем выезде по своему усмотрению без объяснения причин.**

Продление номера возможно в соответствии с тарифом согласно действующих цен на момент запроса проживания Гостя. Гость должен оплатить полностью всю сумму за весь период продления на момент обращения в отель за продлением. При запросе на продление, если гость отказывается внести сумму за все проживание, отель может аннулировать бронь без объяснения причин в тот же момент.

Поздний выезд невозможен, но мы можем предложить оставить вещи в камере хранения, после того, как Вы освободите номер.

**Если вам требуется гарантированно поздний выезд вы можете заранее уточнить наличие номера на ваши даты и при наличии номера оплатить еще за 1 сутки.**

### **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом бытовых расходов понесенных отелем при размещении Гостя, по согласованию с Гостем.

**В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки, за минусом расходов отеля понесенных в связи с изменением сроков проживания, хозяйственных расходов, потерь доходов (упущенной экономической выгодой).**

При оплате Гостем дополнительных услуг (не включенных в цену проживания), возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги.

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к портю Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта. Срок возврата до 3 рабочих дней.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Руководителя службы приема и размещения, Финансового Директора, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ**

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Имеет возможность после согласования со службой приема и размещения зарегистрировать своего гостя в Службе приема и размещения и, произвести доплату за размещение на дополнительном месте.

Нахождение посторонних лиц на территории отеля запрещено, если вы захотите пригласить в отель вашего гостя, ему будет необходим паспорт для подтверждения личности на период нахождения в отеле и после 23:00 оплата за доп.гостя по тарифу.

В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

- Обращаться к сотрудникам Службы сопровождения, Отделу качества, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.  
- Уважать права других Гостей Отеля.  
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья. Курение в номерах запрещено! Штраф 10000рублей.

- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.

- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины» и не производить громкие шумы и звуки. В противном случае отель вынужден вызвать охрану и полицию.

- не группироваться при групповых заездах в номерах для распития напитков и шумных действий в т.ч. под музыку.

### **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.

- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- ОТЕЛЬ, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
- Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номер Отеля или ином предназначенном для этого месте.
- ОТЕЛЬ не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. ОТЕЛЬ сохраняет за собой право хранить забытые вещи не более 3 месяцев со дня обнаружения.
- ОТЕЛЬ информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
- ОТЕЛЬ вправе:
  - Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
  - В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей, Службы приема и размещения, Хозяйственной службы и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Отеля, производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

#### **IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц-залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

- Умышленно загрязнять территорию Отеля.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание в номере незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **Х. БЕЗОПАСНОСТЬ**

***С целью создания комфортных условий для Вас и проживающих в отеле гостей убедительно просим Вас следовать следующим правилам и рекомендациям.***

- Обеспечение безопасности является неотъемлемой частью нашего обслуживания. В целях Вашей безопасности необходимо чтобы все посетители, находящиеся в гостевых номерах, были зарегистрированы на основании документов, удостоверяющих личность в Службе размещения. Если Вы ожидаете гостей, рекомендуем сообщить об этом заранее в Службу размещения, встретить лично своих гостей, а также проводить их после посещения. Пребывание гостей в номере допускается до 23 часов.

- Ознакомьтесь с правилами эксплуатации находящегося в номере оборудования и соблюдайте их.

- В целях обеспечения дополнительной безопасности и покоя запирайте дверь на внутренний замок, расположенный под дверной ручкой. Прежде чем открыть кому-либо дверь, убедитесь, что посетитель Вам знаком.

- Уходя из номера, убедитесь, что входная дверь закрыта.

- Не оставляйте ценности без присмотра. Пользуйтесь электронным сейфом в номере.

- В случае обнаружения утраты, недостачи или повреждения Ваших вещей, без промедления заявите об этом администрации отеля в лице администратора Службы бронирования и размещения.

- Отель оснащен системой электронных замков. Пожалуйста, не теряйте карты, не доверяйте их незнакомым лицам. В случае утери

немедленно обратитесь в Службу бронирования и размещения, где по предъявлению гостевой карты и паспорта, Вы сможете получить перекодированный ключ.

- В соответствии с климатическими особенностями региона смена погоды происходит часто, возможно усиление ветра. Пожалуйста, уходя из номера, убедитесь, что окна и двери закрыты.

- Не оставляйте детей без присмотра. Соблюдайте общественный порядок. Соблюдайте тишину на этаже и в номере. Соблюдайте режим тишины с 23.00 до 07.00

- Сушилка для белья на балконе предназначена для просушивания пляжных полотенец, купальных костюмов. Пожалуйста, не размещайте вещи на перилах балконов.

- Просим Вас относиться бережно к имуществу отеля. Стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей не входит в стоимость проживания и оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту.

- Если Вы хотите сообщить о чрезвычайной ситуации, свяжитесь со Службой размещения по тел. 100.

***Просим оказывать содействие сотрудникам Службы контроля безопасности отеля путем соблюдения настоящих правил и предъявления карты гостя по их просьбе.***

**Соблюдайте правила пожарной безопасности:**

- Пожалуйста, ознакомьтесь с расположением Вашего номера, планом эвакуации, расположением пожарных выходов и пультов включения пожарной сигнализации.

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками).

- Уходя из номера, не забывайте выключать телевизор.

- Не накрывайте торшеры, бра и настольные лампы, особенно предметами из горючего материала.

- Надеемся, что Вы не будете курить, лежа в постели, и оставлять окурки непогашенных сигарет.

- Просим не бросать сигареты в корзины для бумаг, пользоваться для этого пепельницей.

- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

***В случае пожара звонить: 01, или в пожарную часть главного управления МЧС г. Геленджика по тел. 8(86141) 3-39-40***

## **XI. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Размещение животных в номерах и иных помещениях Отеля - запрещено.

## **XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ**

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение генеральному директору посредством электронной почты (**info@hotel-lermont.ru**).

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.