

Утверждаю _____



Апарт-отель «Рановский парк»

ИП Мизерова В.В.

«02» декабря 2022 г.

Правила проживания и оказания услуг в апарт-отеле «Рановский парк»

Настоящие Правила проживания и оказания услуг в апарт-отеле «Рановский парк» (далее — Правила) разработаны на основании положений Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и регулируют отношения по предоставлению гостиничных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании — Гостиничные услуги) между потребителями и заказчиками и Исполнителем - ИП Мизеровой Вероникой Владимировной, гостиничным оператором апарт-отеля «Рановский парк».

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Апарт-отель «Рановский парк» — отель «Рановский парк», расположенный по адресу 354002, Краснодарский край, г. Сочи, Хостинский район, ул. Депутатская, д.14, предназначен для временного проживания граждан, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (далее по тексту - апарт-отель или отель).

Исполнитель — индивидуальный предприниматель Мизерова Вероника Владимировна адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя: 354002, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Депутатская, д. 14, адрес регистрации: 347760, Ростовская обл, Целинский район, пос. Целина, ул. Димурина, д. 41, ИНН 613603670500 ОГРНИП 321619600138169, зарегистрирована - МИФНС №16 по Ростовской области, дата постановки на учёт - 19.07.2021 г., (уведомление от 19.07.2021 г. № 609648611), контактный телефон: +7 938 460 14 14.

Услуги — гостиничные и/или дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

Гостиничные услуги — комплекс услуг по проживанию и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными Правительством Российской Федерации, которые оказываются Исполнителем Потребителю.

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Потребителю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

Гостиничные сутки - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда - расчётный час) – 12:00.

Время заезда - с 14.00 часов местного времени.

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 02:00, за половину суток с 02:00 до 14:00 с почасовой оплатой, в зависимости от времени заезда.

Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до

02:00, за половину суток с 02:00 до 14:00 с почасовой оплатой, в зависимости от времени заезда.

Время выезда (расчётный час) - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - за половину суток с 12:00 до 18:00, - за полные сутки с 18:00 до 00:00.

Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 02:00, за половину суток с 02:00 до 14:00 с почасовой оплатой, в зависимости от времени заезда.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором-офертой об оказании услуг (далее — Договор) в пользу потребителя.

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

Правила - настоящие правила проживания и оказания гостиничных услуг, в апарт-отеле «Рановский парк», утверждённые Исполнителем.

Ресепшн — это служба апарт-отеля «Рановский парк», занимающаяся приемом, бронированием, регистрацией приезжающихGuestов, распределением номеров, заселением и выпискойGuestов, и оказанием им дополнительных услуг.

Бронирование - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определённых заявкой заказчика или потребителя, и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение апарт-отеля «Рановский парк» заключить договор на предоставление гостиничных услуг на основании договора-оферты.

Посетители — это лица, не проживающие в апарт-отеле «Рановский парк», но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 07:00 до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом апарт-отеля «Рановский парк».

Гарантированное бронирование (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) — вид бронирования, при котором апарт-отель «Рановский парк» ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

Подтверждение бронирования — документ, направляемый апарт-отелем «Рановский парк» Гостю в подтверждение того, что апарт-отель «Рановский парк» готов предоставить Гостю гостиничные услуги, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утверждённой Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) — вид бронирования при котором апартамент-отель «Рановский парк» оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 3 (трёх) календарных дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

Отмена бронирования — отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания оплаты номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте ranovsky.dep@gmail.com в следующие сроки: за 7 (семь) суток до даты заезда в Низкий сезон, за 10 (десять) дней до даты заезда в Средний сезон, за 25 (двадцать пять) дней до даты заезда в Высокий и Праздничные сезоны, за 35 (тридцать пять) дней до даты заезда в Пиковый сезон.

Веб-сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://ranovsky-park.ru>.

Сезоны (Низкий, Средний, Высокий, Пиковый, Праздничный сезоны) — определенные временные периоды, устанавливаются Исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя и указываются в Подтверждении бронирования.

Прейскурант — перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Ресепшене апартамент-отеля «Рановский парк» или на веб-сайте.

Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное изменение спроса на Услуги Отеля путём временного изменения стоимости услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отелю присвоена категория «Четыре звезды» на основании решения №122/2022 от 05.11.2022 г., свидетельство о присвоении гостинице категории № 23/АА-005/122-2022 от 05 ноября 2022 года, вид гостиницы: гостиница, расположенная в здании, являющимся объектом культурного наследия.

Свидетельство выдано аккредитованной организацией - ООО «Туризм Эксперт», ИНН 2320243630 ОГРН 1162366058425, адрес место нахождения: 35400, Краснодарский край, г.Сочи, Центральный район, ул.Советская, д.2.

Категория номеров гостиницы - первая (стандарт), количество номеров - 31. Цена номеров (стоимость проживания) определяется по прейскуранту действующему на момент заказа (бронирования) номера.

1.2. Режим работы апартамент-отеля «Рановский парк» круглосуточно, без перерывов и выходных.

1.3. Время заезда: с 14:00 по местному времени. Ранний заезд возможен при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 02:00, за половину суток с 02:00 до 14:00 с почасовой оплатой, в зависимости от времени заезда.

Время выезда (расчётный час) - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг апартамент-отеля любым из следующих способов:

- по телефону: +7 938 460 14 14

- путём подачи заявки на электронную почту по адресу: ranovsky.dep@gmail.com
- путём размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: <https://ranovsky-park.ru>

- путем личного обращения на ресепшн апарт-отеля

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. гостей, их количество, включая количество детей;
- возраст детей на дату заезда (в случае, если будут проживать дети);
- дата и время заезда и выезда;
- тип и количество бронируемого номера;
- выбранный способ оплаты (в случае если доступна возможность выбора оплаты);
- контактный номер для связи;
- электронный адрес для связи.

2.3. В случае непредставления информации в полном объёме и/или предоставлении недостоверной информации, а также в случае непредоставления информации, указанной в п. 2.2, ОТЕЛЬ оставляет за собой право отказать Гостю (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Апартамент-отель, в течение 5 (пяти) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации установленной пп. 2.2 настоящих Правил либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров.

При отправлении заявки на бронирование в нерабочее время (с 18.00 до 9.00 по местному времени, а также выходные и праздничные дни), заявка на бронирование будет рассмотрена в рабочее время, в ближайший рабочий день.

В случае подтверждения заявки на бронирование Апартамент-ОТЕЛЬ направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. В случае отказа ОТЕЛЬ направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование или путем отправки СМС-сообщения на номер указанный при подаче заявки. Ответственность за возможные неблагоприятные последствия связанные с ошибкой в номере или электронном адресе, а также не получении сообщения или его случайном удалении лежат на Заказчике/Потребителе.

2.5. После получения Клиентом Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Клиент осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме ОТЕЛЬ оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Потребителя/Заказчика.

Ответственность за возможные неблагоприятные последствия связанные с внесением оплаты в неполном размере лежат на Заказчике/Потребителе.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля - в зависимости от условий бронирования действующих на момент такого бронирования.

При сокращении срока проживания необходимо уведомить отель за 48 часов до даты выезда. В ином случае взимается штраф в размере стоимости суток пребывания.

2.7. В случае, если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, оставшуюся сумму Гость обязан оплатить в день заезда до заселения. Если оплата не была произведена, ОТЕЛЬ вправе отказать в предоставлении услуг.

Стоимость оказываемых Гостю услуг, в том числе сумма к доплате, указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчёт берётся стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке ресепшн. В случае отличия цен между веб-сайтом и ресепшн приоритет имеют цены на стойке ресепшн.

2.9. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться в каждом конкретном случае. При этом условия оплаты, изменения и отмены бронирования, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют приоритет перед условиями, изложенными в настоящих Правилах.

2.10. Отмена гарантированного бронирования без взимания оплаты номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте ranovsky.dep@gmail.com в следующие сроки: за 7 (семь) суток до даты заезда в Низкий сезон, за 10 (десять) дней до даты заезда в Средний сезон, за 25 (двадцать пять) дней до даты заезда в Высокий и Праздничные сезоны, за 35 (тридцать пять) дней до даты заезда в Пиковый сезон.

В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного, в нарушение указанных выше сроков), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

2.11. Отмена предварительного бронирования (не оплаченное бронирование) возможна в течение 3 (трёх) календарных дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату. При этом, если срок заселения составляет меньше указанных 3 (трёх) дней, то отмена бронирования производится апарт-отелем «Рановский парк» без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика в срок до 18.00 дня, следующего за текущим при бронировании после 18.00 и до 00.00 и до 18.00 текущего дня при бронировании с 00.00 до 18.00.

В случае нарушения условий отмены предварительного бронирования, в том числе отказа от бронирования (в том числе несвоевременного, в нарушение указанных выше сроков), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

2.12. В случае негарантированного бронирования номер сохраняется за Заказчиком/Гостем до 18:00 дня заезда, либо в случае, если Заказчик сообщает за сутки до даты заезда, либо сообщает об этом в письменной форме (по электронной почте), далее бронирование аннулируется.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАСЕЛЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.

3.1. Режим работы апарт-отеля «Рановский парк» круглосуточно, без перерывов и выходных.

Время заезда: с 14:00 по местному времени. Ранний заезд возможен при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 02:00, за половину суток с 02:00 до 14:00 с почасовой оплатой, в зависимости от времени заезда.

Оформление заселения производится при непосредственно заезде гостя/гостей.

3.2. Предельный срок проживания в апарт-отеле «Рановский парк» составляет — 60 (шестьдесят) календарных дней.

3.3. Заселение гостя осуществляется при условии предъявления гостя документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

3.4. При отсутствии вышеуказанных документов работник ресепшн вправе отказать в заселении.

3.5. Продление проживания после расчётного часа предоставляется при наличии свободных номеров или путём предоставления возможность переселения в другой номер при своевременной 100% предоплате за полный период продления по тарифам, утверждённым в апартаменте «Рановский парк» Исполнителем. Опоздание Гостя или поздний заезд не даёт права на продление срока проживания.

3.6. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Исполнителю не позднее времени выезда (расчётного часа) дня, в котором Гость должен выехать из Отеля, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Гостем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах и должна быть произведена Гостем не позднее времени выезда (расчётного часа) дня, в котором Потребитель продлил проживание в полном объёме за период продления.

Не продление Гостем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или неоплата Гостем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Гостя из Отеля, что даёт Исполнителю право требовать от Гостя незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем Номера (места в

Номере), а также влечёт за собой последствия, установленные в пункте 3.7. настоящих Правил.

3.7. В случае задержки выезда Гостя после установленного времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после времени выезда (расчетного часа) текущего дня до 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов цены номера за сутки;

- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов цены номера за сутки.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях цена номера определяется исходя из прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Гостя для всех Гостей. Цена номера, установленная для Гостя при бронировании, не применяется.

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

3.9. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 7:00 до 23:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана на Ресепшн со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, данные документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 9:00 до 18:00. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля.

3.10. При заселении в апарт-отель Гостю выдается электронный ключ для доступ на территорию отеля, а также ключ для доступа в номер. Указанные ключи не являются взаимозаменяемыми.

При выселении оба ключа должны быть возвращены. За утерю ключей Гость обязан оплатить штраф.

3.11. Общее количество Гостей, проживающих в номере не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в отношении каждого номера индивидуально.

3.12. В стоимость услуг Отеля включены следующие услуги:

- Проживание в номере выбранной категории;
- Камера хранения;
- Заказ авиабилетов;
- Бизнес услуги (Сканирование, ксерокопирование, отправка email);
- Wi-Fi на всей территории отеля и в номерах;
- Предоставление детского горшка;
- Предоставление детской ванночки;
- Ежедневная уборка номеров;
- Смена постельного белья и полотенца в соответствии с графиком;
- Ежедневная уборка номера;
- Гладильная доска;
- Утюг;
- Халаты;
- Тапочки;
- Кулер с холодной и горячей водой;
- Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник);
- Пользование медицинской аптечкой;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование сейфом, установленном в номере;
- Побудка Гостя к определенному времени (wake-up call);
- Осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров;

- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- Посещение бассейна;
- Посещение детской площадки;

Услуги предоставляемые за дополнительную плату:

- Услуги прачечной (согласно прайс – листу отеля)
- Предоставление детской кроватки: 500 руб./сут. (требуется предварительный заказ)

Иные услуги оказываемые в соответствии с прейскурантом Исполнителя, с которым можно ознакомиться на стойке Ресепшн.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчёт, а также по банковским картам в рублях РФ, с учётом действующих ограничений, установленных ЦБ РФ, Правительством РФ и международными правилами.

Невозможность проведения операции по техническим причинам связанным с ограничениями на оплату Гостем/Заказчиком является его риском. При невозможности проведения оплаты, Исполнитель вправе отказать в оказании услуг.

4.2. Оплата проживания возможна следующими способом:

- наличными при заезде на стойке ресепшн;
- банковской картой при заезде на стойке ресепшн;
- банковской картой или электронным платежом при совершении бронирования на нашем сайте;
- безналичным переводом на расчётный счёт;

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прейскурантом, которым Гость может ознакомиться на стойке ресепшн.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 4 (четырёх) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 4 (четырёх) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 4 до 14 (четырнадцати) лет плата взимается по полной стоимости дополнительного места.

4.7. Стоимость услуг определяется Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент оплаты, а также условиями бронирования и настоящими Правилами.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ/ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
 - строго соблюдать правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, не допускать возникновения очагов пожара;
 - своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
 - уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
 - Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.
- 5.2. Гость имеет права в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

6.1. ОТЕЛЬ обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. ОТЕЛЬ обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

6.3. Представители Исполнителя вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.4. ОТЕЛЬ вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, в том числе Посетителями Гостя, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя или Посетителей Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Комплекса, и/или других лиц.

Гость выражает своё полное согласие с данными условиями и обязуется нести ответственность за своих Посетителей и не считает данные условия ущемлением или нарушением своих прав, а также прав лиц, проживающих совместно с ним.

6.5. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации, а также защиту персональных данных о Гостях/Заказчиках согласно законодательству РФ.

6.7. При проведении разъяснительной работы с Гостями и/или Посетителями Гостей, в случаях выявления каких-либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудник охраны отеля могут проводить аудиозаписи бесед, уведомив об этом Посетителя или Гостя.

6.8. Гость/Заказчик уведомлен о том, что на территории апарт-отеля «Рановский парк» ведётся видеонаблюдение. (в том числе со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.

7.1. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т. д.) без предварительного согласования с Отелем;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т. п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Отеля, кроме номера проживания Гостя и бассейна;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- производить модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств;
- осуществлять видео- и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определённых Исполнителем;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного, пневматического и холодного метательного оружия;
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории Отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа).

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

7.3. Пребывание в Отеле с домашними животными не допускается.

7.4. На территории апарт-отеля «Рановский парк», а также во всех помещениях, включая номера, террасы и балконы, курение строго запрещено. Запрет касается также любых систем нагрева табака, электронных сигарет, кальянов, устройств для потребления никотинсодержащей продукции, курительных принадлежностей, а также процесса потребления табака и/или потребления никотинсодержащей продукции. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Отеля) согласно произведённым затратам.

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

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22(двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.6. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

8.ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

8.1. Во избежание возникновения пожаров на территории апарт-отеля «Рановский парк» запрещается:

- Пользоваться электроприборами, имеющими внешние повреждения, неисправности.
 - Пользоваться в номере электронагревательными приборами (за исключением электрочайников, установленных в номерах).
 - Пользоваться поврежденными розетками, электрошнуром с поврежденной изоляцией.
 - Допускать к электроприборам маленьких детей.
 - Оставлять без присмотра маленьких детей и разрешать детям играть со спичками и зажигалками.
 - Уходя из гостиничного номера, оставлять включенными в сеть электроприборы (кроме холодильника).
 - Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными конструкцией светильника;
 - На территории апарт-отеля «Рановский парк», а также во всех помещениях, включая номера, террасы и балконы, курение строго запрещено. Запрет касается также любых систем нагрева табака, электронных сигарет, кальянов, устройств для потребления никотинсодержащей продукции, курительных принадлежностей, а также процесса потребления табака и/или потребления никотинсодержащей продукции.
 - Хранить и применять легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, порох, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, баллоны с горючими газами, товары в аэрозольной упаковке и другие пожаровзрывоопасные вещества и материалы.
 - Для предотвращения опасности возгорания или короткого замыкания не подвергать телевизор воздействию влаги. Категорически запрещается вскрывать корпус телевизора.
- Разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах.

— Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры ит. п.) необходимо:

— Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте.

— Немедленно сообщить об этом по телефонам 010,01,112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию.

— Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;

— В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

8.3. В случае пожара:

- При срабатывании автоматической пожарной сигнализации и звукового оповещения, Гость должен руководствоваться голосовым сопровождением и немедленно приступить к эвакуации ближайšie эвакуационные выходы.

- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, Гость должен оставаться в номере, открыв настежь окна.

- С прибытием к месту происшествия пожарных Гость должен подойти к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

- Гость должен при заселении в Отель запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомьтесь с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.

9.ПОРЯДОК ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ И ДВИЖЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ.

9.1. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учётом пропускного режима.

9.2. В случае если Гость прибыл в Отель на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учётом следующего:

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

— не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;

— категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

— передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 5 км/час.

9.3. Парковка авто и мототранспорта на территории отеля без разрешения Исполнителя или его сотрудников запрещена.

9.4. Исполнитель оставляет за собой право, отказать гостю в парковке транспорта на территории отеля:

- если транспортное средство арендовано гостем (в т.ч. по системе краткосрочной аренды автомобиля каршеринг) и гость не подтверждает документально (договором), что использование транспортного средства предусматривается им на срок превышающий период проживания в отеле;

- если транспортное средство гостя крупногабаритное, не габаритное или имеет прицеп с грузом, закрепленным с нарушением норм безопасности;

- если парковочные места отеля заполнены в полном объеме.

9.5. Дорожно-транспортное происшествие, произошедшее на территории отеля, подлежат оформлению сотрудниками ГИБДД МВД РФ, в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

10.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке ресепшн.

10.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня подачи жалобы.

10.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в её удовлетворении.

10.4. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания 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: 354002, Краснодарский край, г.Сочи, ул.Депутатская, д.14. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.5. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и дебитовых карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Отель ответственности не несет.

10.6. 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.

10.7. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля 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.

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

10.9. Отель не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.10. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно настоящим Правилам.

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

10.12. Отель не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т. п. за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Отелем не превышает суммы оплаты, взимаемой Отелем за предоставление Услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

10.13. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (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 предоставление Услуги.

10.14. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.15. Отель не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки.

Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гости комплекса руководствуются действующим законодательством РФ.

10.16. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь, если оно явилось следствием природных явлений, введенных ограничений на ведение деятельности или перемещений государственными или муниципальными органами, военных действий, запретительных актов органов государственной власти РФ, забастовок, локаутов, войн, специальных операций, а также прочими событиями, на которые стороны не могут повлиять.

11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.

11.1 Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание Услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Отелю;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- выявления лиц, с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом от 30.03.1999г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

11.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в п.11.1., представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания

вышеуказанного Акта об этом делается отметка в специальной графе в Акте о фиксации нарушений.

Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

11.3. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 11.2.) Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

11.4. В случае если по истечении указанного в пп. 11.3. срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

11.5. Текст настоящих Правил на русском языке имеет превалирующее значение.

Приложение:

1. Правила посещения бассейна апарта-отеля «Рановский парк».
2. Правила посещения детской площадки апарта-отеля «Рановский парк».
3. Прайс-лист стоимости имущества.