



АПАРТ-ОТЕЛЬ

СНЕГА

SNEGA

APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

«СНЕГА»
Гостиничный Комплекс

**Правила предоставления
гостиничных услуг в ГК
«СНЕГА»**

г. Сочи

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Прованс Апарта Сервис»

Поктионова Д.А.

2021 г.



ПРАВИЛА

**пребывания и предоставления гостиничных услуг ООО «Прованс Апарта Сервис» в
Гостиничном комплексе «СНЕГА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги (далее по тексту именуемыми как «Гостями», «посетителями») и исполнителем ООО «Прованс Апарта Сервис» - Комплекс апартаментов «Снега» (Присвоена категория «Четыре звезды», Свидетельство о присвоении гостинице категории №23/19/1991-2020 от 11.12.2020, выдано ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества», действует до 26.12.2021 г.), расположенным по адресу г. Сочи, ул. Эстонская, 105 (далее по тексту именуемым как «Отель», «ГК» «Гостиничный комплекс», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории ГК, регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания посетителей ГК.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения всеми службами ООО «Прованс Апарта Сервис». Информация о контролирурующих организациях находится в службе приема и размещения.

snega-hotel.ru



АПАРТ-ОТЕЛЬ

СНЕГА

SNEGA

APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

2. Предоставление услуг и режим работы	<p>2.1. Гостиничный комплекс, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю гостиничные и иные услуги в соответствии с договором о возмездном оказании гостиничных услуг.</p> <p>2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Гостиничного комплекса размещается на информационной вывеске у главного входа в Гостиничный комплекс.</p> <p>2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в Гостиничный комплекс осуществляется круглосуточно.</p>
3. Расчетный час и время заезда	<p>3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 14:00.</p> <p>3.2. В случае задержки заселения в номер более, чем на 1 час от официального времени заезда, принятого в ГК, отель бесплатно предоставляет гостю услуги камеры хранения, бассейна (если есть в тарифе) до момента получения им ключей от забронированного номера.</p>
4. Безопасность	<p>4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в Гостиничном комплексе.</p> <p>4.2. Во исполнение требований положений Федерального закона Российской Федерации от 13.12.1996 N 150-ФЗ «Об оружии» и Правил оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, а так же в целях безусловного обеспечения безопасности Гостей, Посетителей и Персонала отеля, администрация отеля берет на себя обязательства не участвовать в мероприятиях связанных с организацией охоты, проведения спортивных, тренировочных и учебных стрельб, а следовательно не обязуется организовывать в отеле специальные места хранения гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему.</p> <p>В связи с заявленными обязательствами отель не допускает ввоз (внос) и ношение на его объектах и территории гражданского и служебного оружия, основных частей огнестрельного оружия и патронов (составных частей патронов) к нему, за исключением случаев, когда это необходимо сотрудникам правоохранительных органов для исполнения ими возложенных на них российским законодательством задач.</p> <p>4.3. Во исполнение <u>Закона Российской Федерации от 11.03.1992 N 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»</u> (статья 12.1. Обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах охраны) и в соответствии с договором на оказание охранных услуг, на объект могут быть привлечены для работы по обеспечению пропускного, внутриобъектового и противопожарного режимов частные охранники, которые в пределах объекта охраны, имеют право:</p>

snega-hotel.ru



	<p>1) требовать от персонала и посетителей объектов охраны соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов. Правила соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов, устанавливаемые клиентом или заказчиком, не должны противоречить законодательству Российской Федерации;</p> <p>2) осуществлять допуск лиц на объекты охраны, на которых установлен пропускной режим, при предъявлении ими документов, дающих право на вход (выход) лиц, въезд (выезд) транспортных средств, внос (вынос), ввоз (вывоз) имущества на объекты охраны (с объектов охраны);</p> <p>3) производить в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, на объектах охраны, на которых установлен пропускной режим, осмотр въезжающих на объекты охраны (выезжающих с объектов охраны) транспортных средств, за исключением транспортных средств оперативных служб государственных военизированных организаций, в случае возникновения подозрения, что указанные транспортные средства используются в противоправных целях, а также осмотр вносимого на объекты охраны (выносимого с объектов охраны) имущества.</p> <p>Осмотр указанных транспортных средств и имущества должен производиться в присутствии водителей указанных транспортных средств и лиц, сопровождающих указанные транспортные средства и имущество;</p> <p>4) применять физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие в случаях и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;</p> <p>5) оказывать содействие правоохранительным органам в решении возложенных на них задач.</p> <p>4.4. Запрещено передавать другим лицам электронный ключ от номера. В случае утери или сбоя в работе электронного ключа, Гостю необходимо немедленно обратиться в службу приема и размещения к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ.</p> <p>4.5. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля (подразделение, обеспечивающее безопасность ГК) – 8 (991) 0804536, 8 (928) 4550560.</p>
5. Видеонаблюдение	<p>5.1. Территория ГК, входы на объекты инфраструктуры, внутренние лестницы, коридоры и холлы, залы ресторанов, бассейн, зоны рецепции контролируются видеокameraми. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Гостиничного комплекса.</p> <p>5.2. Информация из архива Системы видеонаблюдения представляется только по запросу правоохранительных органов.</p> <p>5.3. Некоторые камеры видеонаблюдения имеют встроенную функцию звукозаписи.</p>



<p>6. Порядок оформления проживания в Гостиничном комплексе, размещение детей</p>	<p>5.4 На ресепшн установлена система аудиозаписи.</p> <p>6.1. Размещение Гостя в Гостиничном комплексе осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания в Гостиничном комплексе, а также после заключения договора на предоставление услуг при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов, удостоверяющих его личность, оформленных в установленном порядке:</p> <ul style="list-style-type: none">• для граждан Российской Федерации - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;• для граждан Российской Федерации - временное удостоверение личности гражданина РФ;• паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;• для лица, не достигшего 14-летнего возраста – свидетельство о рождении;• для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;• для иностранцев - паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного Федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта;• документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;• разрешение на временное проживание лица без гражданства;• вид на жительство лица без гражданства. <p>Несовершеннолетние граждане старше 14 лет могут заселиться в гостиницу без сопровождающих, на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего и нотариального согласия одного из законных представителей.</p> <p>6.2. При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в заселении.</p>
--	---



6.3. Администратор службы приема и размещения комплекса вправе сделать копию предоставленных документов для постановки на миграционный учет прибывших граждан и для регистрации граждан РФ.

6.4. При оформлении проживания в ГК администратор службы размещения оформляет регистрационную карту гостя, письменная форма договора на предоставление гостиничных услуг считается соблюденной, в том числе, в случае проведения гостем платежа за бронирование, т.е. при осуществлении бронирования.

6.5. В соответствии с действующим законодательством размещение производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера.

6.7. За проживание в Гостиничном комплексе детей до 5 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

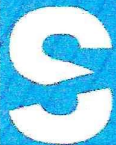
6.8. За проживание в Гостиничном комплексе детей от 6 до 11 лет включительно взимается плата согласно действующему в Гостиничном комплексе Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место).

6.9. За проживание в Гостиничном комплексе детей от 12 лет взимается плата согласно действующему в Гостиничном комплексе Прейскуранту на взрослого.

6.10. В Гостиничном комплексе запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.

6.11. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 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.

6.12. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:



АПАРТ-ОТЕЛЬ

СНЕГА

SNEGA

APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

	<ol style="list-style-type: none">1. С письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.
7. Депозит	7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной карточкой.
8. Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах гостиничного комплекса	<ol style="list-style-type: none">8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а так же электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории Гостиничного комплекса.8.3. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками ГК, входить в административные, технологические и служебные помещения и другие помещения, в которые администрация ограничивает вход посторонних.8.4. Запрещено применение на объектах Гостиничного комплекса открытого огня.8.5. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиничного комплекса.8.6. Курение на объектах и территории гостиничного комплекса (номерной фонд, балконы, лобби бар, бассейн и т.д.) запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах. При определении уполномоченными сотрудниками отеля фактов курения в номерном фонде, администрация отеля оставляет за собой право произвести антитабачную обработку номера за счет гостя, в номере которого определены нарушения, согласно утвержденному прейскуранту.8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками Гостиничного комплекса отеля, открывать на объектах ГК люки и двери технологических шахт.8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах и т.п. в помещениях ГК и по наклонным пандусам.8.9. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, необходимо строго соблюдать правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах Гостиничного комплекса.8.10. Все объекты ГК оборудованы системой автоматической пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией (с звуковым и речевым оповещением и управлением).

snega-hotel.ru



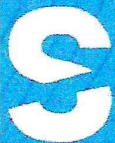
	<p>8.11. При использовании открытых балконов необходимо строго соблюдать технику безопасности и ни в коем случае не оставлять детей одних без присмотра родителей.</p> <p>8.12. При заселении в номер необходимо внимательно изучить порядок эвакуации из объекта размещения гостиничного комплекса, в условиях пожара или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации размещены в каждом номере гостиничного комплекса и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещённой в номере.</p>
09.Права и обязанности проживающих гостей	<p>9. 1. Право на внеочередное обслуживание в ГК имеют:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;✓ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);✓ инвалиды детства, инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);✓ другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;✓ Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест. <p>9.2. Каждый Гость вправе:</p> <ul style="list-style-type: none">- пользоваться всеми доступными услугами Гостиничного комплекса;- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиничного комплекса, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг;- приглашать посетителей в свой номер, предварительно зарегистрировав их в службе приема и размещения;- обращаться к администраторам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг. <p>9.3. Каждый Гость обязан:</p> <ul style="list-style-type: none">- соблюдать настоящие Правила;- соблюдать общественный порядок на территории Гостиничного комплекса, тишину на этажах и в номере;- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества ГК в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется ГК на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.- не создавать условий и не допускать аварий электросетей, водо – теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования ГК;



- соблюдать чистоту в номере и на территории Гостиничного комплекса;
 - уважать права других гостей комплекса соблюдать нормы общественного порядка в ГК;
 - беречь имущество комплекса;
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допускать возникновения очагов возгорания и пожара;
 - при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.).
 - своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные услуги Исполнителем, а также городские, междугородные, международные телефонные переговоры и иные предоставленные дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;
 - при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, балконную и входную двери, выключать свет и электроприборы.
 - при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портъе службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу.
- 9.4. На территории комплекса запрещается:
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие (лиц не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
 - оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников;
 - хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 100x100 см и больше должны храниться в камере хранения, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей);
 - переставлять и передвигать мебель в номере;
 - нарушать покой других гостей комплекса после 23:00;
 - приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;
 - хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
 - вывешивать на балконах, на территории и т.д. национальные флаги, баннеры и т.д.;
 - использовать квадрокоптеры и другие малогабаритные летающие средства;
 - проводить несанкционированные собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирования с политической, религиозной, национальной или экстремистской направленностью;



	<p>- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в местах общего пользования комплекса (зона СПА, зона лобби бара, зона ресепшен, парковка и т.д.);</p> <p>- умышленно загрязнять территорию комплекса.</p> <p>9.5. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиничный комплекс вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг с уведомлением Гостя в течение 3 (трех) часов по одному из указанных в договоре способов связи (телефон, e-mail, мессенджеры). Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.</p> <p>9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях ГК (за исключением номеров, раздевалок и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.</p> <p>9.7. Администрация оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, а так же лицам, поведение которых (действия или бездействия) и внешний вид (не соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам) может угрожать жизни и здоровью гостей Гостиничного комплекса услуг. Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.</p> <p>9.8. Гостиничный комплекс вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в Гостиничном комплексе Гость неоднократно нарушал настоящие правила либо у него остались неоплаченные счета за оказанные услуги. Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.</p>
10. Права и обязанности Гостиничного комплекса	<p>10.1. Администрация Гостиничного комплекса обязана:</p> <ul style="list-style-type: none">- обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и предоставить по первому требованию гостей: правила пребывания и предоставления услуг; прейскурант цен; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания; связи, бытового обслуживания;- своевременно и качественно предоставлять гостям оплаченные услуги;- информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах комплекса, форме и порядке их оплаты;- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг комплекса санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;- обеспечивать конфиденциальность информации о гостях комплекса;- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах комплекса в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в



	<p>номере в кратчайшие сроки, администрация предоставляет гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);</p> <ul style="list-style-type: none">- предоставлять по первому требованию “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в службе приема и размещения.- обеспечить сохранность личных вещей гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в ГК и условий, указанных в настоящих правилах. <p>10.2. Администрация комплекса вправе:</p> <ul style="list-style-type: none">- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Администрация комплекса имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;- Администрация комплекса не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им любых напитков и продуктов питания, приобретенных за территорией комплекса, либо в помещениях ГК, находящихся в пользовании сторонних арендаторов;- Администрация комплекса имеет право досрочно выселить Гостя без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в Гостиничном комплексе, если Гость грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка.- Администрация ГК оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
<p>11. Оплата гостиничных услуг</p>	<p>11.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен либо согласно иному распорядительному документу ГК.</p> <p>11.2. Оплата за проживание осуществляется при поселении, а в случае предварительного бронирования не позднее срока, указанного в счет-подтверждении или в подтверждении о бронировании.</p> <p>11.3. Оплата производится наличными в российских рублях или платежными картами МИР, Visa, Mastercard, Maestro, American Express при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг Гостиничного Комплекса.</p> <p>11.4. Администрация обеспечивает возможность проживания в ГК только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода проживание может быть продлено только при наличии свободных мест, в противном случае Гость обязан освободить номер в 12:00 оплаченного дня выезда.</p> <p>11.5. В случае несвоевременной оплаты предоставление услуг прекращается до момента погашения задолженности.</p>



АПАРТ-ОТЕЛЬ

СНЕГА

SNEGA

APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

12. Продление проживания	12.1. Продление проживания предоставляется при наличии свободных мест при своевременной предоплате за полный период продления по тарифам, утвержденным в ГК. Опоздание Гостя или поздний заезд не дает права на продление срока путевки или проживания.
13. Оплата дополнительных услуг	13.1. Гости могут пользоваться дополнительными услугами Гостиничного комплекса, которые записываются на счет его номера. Оплату всех услуг Гости обязаны произвести сразу после оказания услуги, если иное не предусмотрено правилами предоставления этой услуги.
14. Домашние животные	14.1. Нахождение домашних животных и птиц в Гостиничном комплексе не допускается.
15. Курение	15.1. Во всех помещениях Гостиничного комплекса, в том числе в гостевых номерах, курение запрещено, (в том числе курение электронных сигарет и кальянов), кроме специально отведенных для этого мест. Неоднократное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из Гостиничного комплекса и привлечения нарушителя к ответственности, в т.ч. материальной.
16. Пользование сейфом	16.1 За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение уполномоченным сотрудникам ГК или не размещенных в сейф, Администрация ГК ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации).
17. Соблюдение тишины	17.1. С 23:00 до 8:00 внутри здания и на территории ГК сохраняется тишина. В это время в номерах ГК запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры, громко петь, играть на музыкальных инструментах, а также шуметь другими способами.
18. Уборка в номере	18.1. Уборка осуществляется ежедневно, смена постельного белья осуществляется один раз в три дня. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере необходимости. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью «Не беспокоить», которая входит в оснащение номера. Администрация комплекса контролирует наличие табличек «Не беспокоить» на входной двери номера и в случае отсутствия контакта с Гостем в течение продолжительного периода времени оставляет за собой право провести проверку номера в целях обеспечения безопасности Гостя и отсутствия угрозы его жизни и здоровью.
19. Дополнительные услуги, включенные в стоимость	19.1. В стоимость проживания без дополнительной оплаты включены следующие виды услуг: - Наличие в номере предметов санитарно – гигиенического оснащения, смена полотенец, смена постельного белья, уборка номера, услуги камеры хранения, наличие в номере телевизора,

snega-hotel.ru



АПАРТ-ОТЕЛЬ
СНЕГА

SNEGA
APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

	<p>наличие в номере холодильника, доставка в номер корреспонденции, услуга «Будильник», вызов такси и скорой помощи, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; предоставление в пользование гладильной доски и утюга;</p> <ul style="list-style-type: none">- Пользование багажной комнатой;- Доступ в бассейн (если предусмотрен в тарифе проживания)
19. Дополнительные услуги, за отдельную плату	<p>За отдельную плату предоставляются:</p> <ul style="list-style-type: none">- Доступ в бассейн- Доступ в уличную зону «Пляж»- СПА услуги- Услуги организации трансфера- Услуги парковки <p>В соответствии с утвержденным прейскурантом.</p>
20. Бронирование номера, предоплата	<p>20.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания.</p> <p>20.2. Предварительное бронирование (бронирование номера, осуществленное на сайте в режиме он-лайн, по телефону, без заполнения утвержденной формы заявки бронирования) остается в системе в статусе негарантированного бронирования и может быть аннулировано в 18:00 часов дня заезда, при отсутствии предоплаты или подтверждения в письменной форме.</p>
21. Проживание менее суток	<p>21.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.</p>
22. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд	<p>22.1. Оплаченное гостем проживание и предоставление остальных услуг действует до 12:00 часов оговоренной даты выезда. По выезду гость обязан подойти на ресепшн и вернуть карту доступа в номер. Гости могут пользоваться услугами багажной комнаты ГК в течении дня выезда Гостя.</p> <p>В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:</p> <ul style="list-style-type: none">- не более 6 часов после расчетного часа – плата за половину стоимости базового тарифа Гостиничного комплекса, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера;- свыше 6 часов после расчетного часа – плата за полную стоимость базового тарифа Гостиничного комплекса, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера.

snega-hotel.ru



	<p>22.2. Ранним заездом считается получение Гостем ключа от номера с 00:00 часов до 14:00 даты заезда. Плата за ранний заезд взимается в следующем порядке:</p> <p>с 00:00 до 12:00 - плата за половину стоимости базового тарифа Гостиничного комплекса, действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера;</p> <p>с 12:00 до 14:00 бесплатно, при наличии свободных номеров.</p> <p>Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных ГК расходов.</p> <p>22.3. ГК не компенсирует финансовые потери вызванные:</p> <ul style="list-style-type: none">- несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из Гостиничного комплекса.
23. Незаезд по брони	<p>23.1. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае незаезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в ГК производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.</p>
24. Выезд	<p>24.1. При выезде из ГК Гость обязан сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончанию расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую ГК.</p> <p>24.2. В случае заезда Гостя в ГК позже установленного срока, ГК оставляет за собой право произвести удержание понесенных ГК фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, ГК не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров.</p>
25. Оплата счетов после выезда кредитной картой	<p>25.1. Счет за дополнительные услуги, которые не были оплачены при выезде гостя из ГК, выставляется для оплаты после выезда, но не позднее 90 дней от даты выезда Гостя. ГК оформляет чек вручную, с использованием данных кредитной карты клиента, согласно установленной процедуре, и отправляет копию Гостю.</p>
26. Посетители гостей	<p>26.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 с обоюдного согласия администрации ГК и проживающего гостя и на основании документа удостоверяющего личность. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация ГК оставляет за собой право оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающих Гостей в номере должно</p>



	соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия посетителей.
27. Аудиозаписи	27.1. При проведении разъяснительной работы с посетителями или гостями ГК, в случаях выявления каких либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудники службы внутреннего контроля могут проводить аудиозаписи бесед штатными средствами, уведомив об этом посетителя или гостя.
28. Движение автотранспорта и парковка	<p>28.1. Гостям, приезжающим в ГК на личном транспорте, предоставляется платная услуга парковки в специально отведенных местах: Парковка авто и мототранспорта на территории комплекса без разрешения администрации отеля запрещена. Для оформления парковочной карты автомобиля на территорию ГК Гостю необходимо сообщить на ресепшн номер и марку ТС при заселении в отель.</p> <p>Администрация отеля оставляет за собой право, отказать гостю в парковке транспорта на территории отеля:</p> <ul style="list-style-type: none">- если транспортное средство арендовано гостем (в т.ч. по системе краткосрочной аренды автомобиля кайшеринг) 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 (в т.ч. резервные парковки). <p>28.2. Скорость движения личного транспорта по территории ГК не должна превышать 5 км/ч. Движение на авто и мототранспорте по территории отеля и их парковка в местах не предназначенных для этих целей (зона летнего бассейна, зоны погрузки и выгрузки товара, входные группы в здания, технический проезд за зданием), а также по клумбам и тротуарам запрещено. Запрещено на территории отеля подавать звуковые сигналы, установленные в транспорте</p> <p>28.3. Для въезда и выезда с территории ГК транспортных средств гостей, используются только специально предназначенные для этого контрольно – пропускные пункты (№1 (въезд – выезд). Не допускается парковать транспорт, перекрывая пожарные въезды на территорию отеля.</p> <p>28.4. При движении по территории ГК на автотранспорте, необходимо строго соблюдать установленные маршруты движения и строго следовать установленным дорожным знакам. Запрещается парковать авто и мототранспорт на территории отеля, в не предназначенных местах для этих целей.</p> <p>28.5. Дорожно- транспортное происшествие, произошедшее на территории ГК подлежат оформлению сотрудниками ГИБДД МВД РФ, в соответствии с действующим законодательством РФ.</p> <p>28.6. По любым вопросам организации движения и парковки</p>



АПАРТ-ОТЕЛЬ

СНЕГА

SNEGA

APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

	<p>транспорта в отеле, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля – 8 (991) 0804536</p>
29. Причинение ущерба	<p>29.1. Подписывая регистрационную карту / договор на оказание услуг, гости соглашаются с тем, что гостевой номер им предоставлен без повреждений и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу гостиничного комплекса.</p> <p>29.2. Возмещение ущерба производится по ценам указанным в прейскуранте по возмещению ущерба имуществу отеля, ознакомиться с которым Гости могут в номерах или на стойке службы приема и размещения.</p> <p>29.3. В случае аренды Гостем прокатного оборудования и инвентаря на территории Гостиничного комплекса, Гость несет ответственность за умышленные и неумышленные действия, причинившие материальный ущерб либо вред здоровью другим Гостям, сотрудникам ГК, либо имуществу ГК, гостей или сотрудников.</p> <p>29.4. Гостиничный комплекс не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные ГК, сотрудникам ГК и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества ГК, имущества сотрудников ГК и/или третьих лиц в месте оказания услуг.</p> <p>29.5. При причинении ГК материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца.</p> <p>29.6. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб ГК /третьим лицам или в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, ГК оставляет за собой право выселить Гостя, потребовать возмещение фактически понесенных ГК расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.</p>
30. Забытые вещи и чаевые	<p>30.1. В случае обнаружения забытых вещей ГК немедленно уведомляет об этом владельца, если он известен. Забытые вещи хранятся в ГК в соответствии со стандартом работы с потерянными вещами Гостей.</p> <p>30.2. В случае утери вещей, Гость немедленно уведомляет об этом администратора ГК. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к ГК, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.</p> <p>30.3. Чаевыми считаются денежные средства, добровольно переданные Гостем лично в руки сотрудника ГК в знак благодарности за оказанные услуги, но не предназначенные для оплаты услуг ГК или услуг сторонних организаций, либо для</p>

snega-hotel.ru



АПАРТ-ОТЕЛЬ

СНЕГА

SNEGA

APART-HOTEL

provence-apart.ru

ООО «ПРОВАНС АПАРТ СЕРВИС»

г. Сочи, ул. Быхта 3/1, Тел: +7 (991) 420-40-20, info@provence-apart.ru

ИНН: 2367015284 КПП: 2367010010 ГРН: 1202300043384

	<p>передачи третьим лицам. Также чаевыми могут считаться денежные средства до 1000 рублей, оставленные на кровати или переданные лично в руки горничной или супервайзеру хозяйственной службы.</p>
<p>31. Порядок урегулирования претензий</p>	<p>31.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения в уголке потребителя.</p> <p>31.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы.</p> <p>31.3. 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 ее удовлетворении.</p> <p>31.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом ГК, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.</p> <p>31.5. Если администрации ГК не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.</p> <p>При отсутствии упомянутого выше акта рекламации не может быть принята к рассмотрению, а требования гость считаются необоснованными. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости комплекса руководствуются действующим законодательством РФ.</p>
<p>32. Порядок обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения</p>	<p>32.1. При наличии ограничительных мер, установленных государственными, муниципальными органами власти, Главным государственным санитарным врачом РФ и/или Краснодарского края и иными контролирующими органами, Исполнитель и Гость обязаны соблюдать установленные требования в обязательном порядке в течение всего периода их действия.</p>

Генеральный менеджер _____

snega-hotel.ru

+7 (800) 200-88-90 | ул. Эстонская 105 | sales@snega-hotel.ru