

Шабаршина Е.В.

Ейский муниципальный район,
станция Должанская

9 июня 2024 г.

Правила проживания и предоставления услуг в гостиничном комплексе ШОНДИ

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в Гостиничный комплекс ШОНДИ!

Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостиничном комплексе было комфортным. Для этого разрешите представить Вашему вниманию необходимую информацию о гостиничном комплексе и порядке проживания в нем.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг в Гостиничный комплекс ШОНДИ.

Настоящие Правила проживания в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Свидетельство № 23/АА-55/4316-2024 от 03.06.2024 о присвоении Гостиничному комплексу ШОНДИ категории «три звезды»), расположенном по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, Ейский муниципальный район, Должанское сельское поселение, станция Должанская, территория Гостиничный комплекс ШОНДИ, разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 7.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака», Федеральным законом от 27.07.2006. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18.06.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», Федеральным законом от 29.07.2017 № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Краснодарского края от 27.11.2017 № 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского об «Административных правонарушениях», иными нормативными правовыми актами регулируемыми отношения между Исполнителем и Потребителями – (далее - Стороны), и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Гостиничного комплекса.

1.2. Информация, как о самом гостиничном комплексе, так и об оказываемых им услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ» размещаются для ознакомления в помещении службы приема и размещения.

1.3. В каждом Гостиничном номере и на стойке регистрации в службе приема и размещения находится информация о соблюдении Правил проживания в Гостиничном комплексе, Правил противопожарной безопасности; Правил поведения в чрезвычайных

ситуациях; Правил пользования электроприборами; Правил посещения бассейна; Порядка и правил хранения и получения имущества из камеры забытых вещей.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **«Гостиничный комплекс»** - средство размещения, представляющее собой здания; части здания с оборудованием и иным имуществом, предназначенный для предоставления услуг.
- **«Исполнитель»** - Общество с ограниченной ответственностью «Ясени»
- **«Потребитель»** - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ

2.1. Гостиничный комплекс предназначен для временного проживания граждан в течение срока согласованного сторонами. Минимальный срок проживания - одни сутки. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.2. Режим работы Гостиничного комплекса круглосуточный, семь дней в неделю.

2.3. В Гостиничном комплексе установлен единый расчётный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 14:00 (время местное), время выезда из Гостиничного комплекса — не позднее 12:00 (время местное).

2.4. Заезд в Гостиничный комплекс производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

2.5. Заезд в Гостиничный комплекс без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

2.6. Регистрация в Гостиничном комплексе граждан Российской Федерации осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

Регистрация в Гостиничном комплексе 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.

Регистрация в Гостиничном комплексе несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.

Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.

2.7. Гостиничный комплекс имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.8. При оформлении проживания Гостиничный комплекс обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостиничном комплексе бесплатно или за дополнительную плату.

2.9. Гостиничный комплекс определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем платную услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия Потребителя платная услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

2.10. Плата за проживание и услуги в Гостиничном комплексе осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Гостиничного комплекса прейскуранту. Ценообразование на Гостиничные номера в Гостиничном комплексе является динамичным. Цена на размещение в Гостиничном комплексе может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Гостиничном комплексе. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (банковских) карт.

2.11. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиничного комплекса или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. Окончательный расчет производится при заселении. При выселении производится расчет за предоставленные Исполнителем и неоплаченные Потребителем дополнительные платные услуги, а также оплата Потребителем испорченного (Утраченного) по вине Потребителя имущества Гостиничного комплекса в соответствии с законодательством и настоящими Правилами.

2.12. Плата за проживание в Гостиничном комплексе взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

2.13. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.14. При размещении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) при наличии свободных номеров плата за номер взимается за период от времени заселения до времени заезда в соответствии с п. 2.16. настоящих Правил.

В случае если Потребитель или его представитель, желает гарантировать заселение ранее 14:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда Потребителя в Гостиничный комплекс.

2.15. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Гостиничный комплекс, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором Гостиничного комплекса.

2.16. В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.

В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – 100% от стоимости номера.

2.16.1. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя. Возврат денежных средств за неиспользованные Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из гостиничного комплекса производится в следующем порядке:

- Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени выезда обращается к администратору с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт и экземпляр чека, полученного при оплате услуг);
- Потребитель заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины (досрочный выезд);
- Администратор оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата может занимать до 30 минут);
- Потребитель подписывает заявление о возврате, расходный кассовый ордер и чек, выданный ему взамен возвратному;
- При завершении процедуры Потребитель получает на руки свой экземпляр нового чека с указанием оплаты фактически оказанных услуг и часть денежных средств, подлежащую возврату.

2.16.2. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени отъезда, Гостиничный комплекс взымает плату в размере одних суток проживания.

При оплате Потребителем услуг по безналичному расчету, денежные средства возвращаются Исполнителем путем перечисления в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о возврате по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении.

В случае пребывания Потребителя 15 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются.

Для осуществления возврата Потребитель оформляет заявление о возврате денежных средств, в обязательном порядке приложив к нему экземпляр чека (копию электронного чека), подтверждающий оплату проживания в Гостиничном комплексе. При утере чека или отказе его возвращать, администратор вправе отказать в оформлении процедуры возврата денежных средств.

Сохраняйте свой экземпляр ЧЕКА (копию электронного чека) до окончания проживания в гостиничном комплексе!

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме, возврат денежных средств производится только турфирмой.

2.16.3. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в гостиничном комплексе или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Гостиничного комплекса возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Гостиничного комплекса.

2.16.4. Предельный срок проживания в гостиничном комплексе составляет 3 месяца.

2.17. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взымается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.18. Дети в возрасте до 7-ми лет могут располагаться в Гостиничном комплексе бесплатно без предоставления дополнительного места. Детям старше 7-ми лет предоставляется отдельное либо дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.19. В случае если в номере проживает двое детей до 7-ми лет, оформляется одно дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.20. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) согласно утвержденных Гостиничным комплексом цен на проживание или по производственной необходимости, сложившейся в Гостиничном комплексе. Перевод оформляется администратором.

2.21. Лица, поселяющиеся в Гостиничный комплекс, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Гостиничному комплексу свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостиничному комплексу персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Гостиничный комплекс, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостиничному комплексу право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе. Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиничный комплекс, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Гостиничным комплексом. Гостиничный комплекс вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Гостиничным Комплексом, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиничный комплекс, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.22. При заезде в Гостиничный комплекс с Потребителя осуществляется взимание курортного сбора в целях исполнения Федерального закона от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» и Закона Краснодарского края от 27.11.2017 №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края об «Административных правонарушениях» за исключением Потребителей, относящихся к льготным категориям граждан, перечисленных в Федеральном законе от 29.07.2017 №214-ФЗ.

2.23. Номера для проживания и балконы, террасы в них объявлены некурящей зоной. Отведены специальные места для курения.

В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления проживания, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Гостиничного комплекса запрещена.

Нарушение указанных положений влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

2.24. Право на внеочередное размещение в Гостиничном комплексе при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).
- 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 Гостиничный комплекс в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.25. Потребители, проживающие в Гостиничном комплексе, имеют право на внеочередное обслуживание в ресторанах Гостиничного комплекса.

2.26. Смена постельного белья производится один раз в три дня. Смена полотенец производится ежедневно по мере их использования. По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья.

2.27. Все зарегистрированные в Гостиничном комплексе Потребители могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- предоставление кипятка;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определённом времени;

2.28. Гостиничный комплекс обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- посещение бассейна в течение всего срока проживания;
- пользование лежаками на пляже.
- предоставление утюга и гладильной доски в номер (по запросу).

2.29. Гостиничный комплекс оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.

2.30. Гостиничный комплекс не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные платные услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты не заказанных услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным предоставлением других услуг.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. При согласии Потребителя с действующими Правилами проживания и предоставления услуг, Исполнитель имеет право подтвердить либо отказать в удовлетворении заявки на бронирование, поступившей от Потребителя, посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте Исполнителя, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

3.2. Бронирование номера в Гостиничном комплексе осуществляется путем направления заявки в службу бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: +7-8612-171888, +7-953-092-99-25;

e-mail: reception@shondi.apartments;

сайт Исполнителя: shondi.apartments, а также непосредственно у Исполнителя.

3.3. Гарантированное бронирование - бронирование номера с подтверждением о том, что Исполнитель гарантирует Потребителю или его представителю заселение в

забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки в Гостиничный комплекс.

3.4. Гарантией бронирования номера считается:

- при бронировании на срок до 3 (трех) суток проживания - предоплата в размере стоимости всего периода проживания;
- при бронировании на 4 (четверо) и более суток проживания - предоплата в размере половины (50 %) стоимости всего периода проживания;
- оплата всего периода проживания.

3.5. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

- наличными денежными средствами в Гостиничном комплексе;
- с помощью банковских карт;
- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.6. В соответствии с правилами Исполнителя, оформивший бронирование Потребитель должен являться держателем банковской карты, которая использовалась при оформлении брони. Эту карту также необходимо предъявить во время регистрации заезда. В случае предоставления другой банковской карты предоплата возвращается на карту, которая использовалась при оформлении бронирования. При этом Потребителю потребуется произвести оплату другой банковской картой или наличными.

3.7. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), Потребитель может производить не позднее, чем за 14 календарных дней до даты заезда.

3.8. В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего уведомления об отказе на электронный адрес Исполнителя или сообщения по телефону не позднее, чем в срок, указанный в настоящем пункте, предоплата Потребителю возвращается в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств. В случае нарушения указанных сроков уведомления, Исполнитель вправе удержать из внесенной Потребителем (его гарантом, Заказчиком услуги) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент проведения указанной операции согласно п.16 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853.

3.9. Если Потребитель, гарантировавший бронирование, не смог заселиться в Гостиничный комплекс в результате действий неопределимой силы таких, как:

- смерть, внезапное расстройство здоровья Потребителя, его супруги или других близких родственников;
 - повреждение имущества Потребителя от пожара и других бедствий;
 - судебное разбирательство, в котором Потребитель принимает участие по решению суда и не может выехать за пределы своего места проживания;
 - отказ в получении визы в российском посольстве для иностранных граждан;
 - иные обстоятельства, попадающие под действие пункта 3 статьи 401 Гражданского кодекса РФ (то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств);
- и предоставил письменные тому доказательства, – Потребителю возвращается внесенная оплата за проживание в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств.

3.10. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено на 1-и сутки) номер за Потребителем сохраняется до 07:00 утра дня, следующего за днем запланированного заезда.

При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) и в случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра дня, следующих за днём

запланированного заезда суток, такое бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, Исполнитель вправе отменить бронирование.

3.11. Негарантированное бронирование подразумевает сохранение номера за Потребителем до 15:00 дня заезда. Поселение Потребителя по негарантированным бронированиям осуществляется в порядке общей очереди, начиная с 14:00 дня заезда. Поселение ранее 14:00 не гарантируется и осуществляется по наличию свободных номеров. Потребитель, в свою очередь, не обязан гарантировать номер предварительной оплатой. В случае неявки Потребителя в Гостиничный комплекс после 15:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Плата за неиспользованный номер с Потребителя не взимается.

3.12. Если Потребитель не гарантировал бронирование и не заехал в дату, указанную при бронировании до 15:00, бронь будет аннулирована в тот же день после 15:00. Если бронь будет аннулирована, а Потребитель приедет позже 15:00, тогда поселение Потребителя производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Обязанности Потребителя:

4.1.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к Имуществу и помещениям Гостиничного комплекса, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.1.2. Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер, утюг, чайник, обогрев полов и иные электроприборы.

4.1.3. Соблюдать установленный в Гостиничном комплексе порядок проживания, соблюдать тишину и санитарный порядок в номере и на территориях общего пользования.

4.1.4. Соблюдать тишину в номерах с 23.00 до 07.00 часов. В случае нарушения данного правила проживания, Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание гостиничных услуг и выселить Потребителя в соответствии с законодательством РФ.

4.1.5. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Потребителей на отдых. В случае нарушения данного правила, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании.

4.1.6. Строго соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.

4.1.7. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Гостиничного комплекса, сотрудников Гостиничного комплекса или других Потребителей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на порчу имущества» утвержденному Исполнителем.

4.1.8. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

4.1.9. Обеспечить доступ в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.

4.1.10. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарный порядок на территории Гостиничного комплекса.

4.1.11. Нести ответственность за действия приглашённых к себе в номер посетителей.

4.1.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденному Исполнителем прейскуранту.

4.1.13. Соблюдать осторожность при нахождении на территории бассейна, балконов и террас, на территории Гостиничного комплекса передвигаться исключительно по специально предусмотренным для этого пешеходным дорожкам, соблюдать осторожность при передвижении на ступеньках и лестничных пролетах, соблюдать осторожность при передвижении на территории Комплекса в сырую, дождливую погоду;

4.1.14. При сопровождении несовершеннолетних детей, престарелых граждан и инвалидов, нести ответственность:

за соблюдение ими осторожности и безопасного поведения при нахождении в помещениях Гостиничного комплекса и передвижениях на территории Комплекса, в том числе при нахождении и передвижениях на территории бассейнов, балконов и террас, около окон, на лестничных пролетах и ступеньках;

за передвижение на территории Гостиничного комплекса исключительно по специально предусмотренным для этого пешеходным дорожкам.

4.1.15. При поселении в гостиничный комплекс с несовершеннолетними детьми не допускать их безнадзорного нахождения;

4.1.16. При поселении в гостиничный комплекс с животными, с предварительного согласования с администрацией Гостиничного комплекса, соблюдать меры безопасности нахождения с животным в общественных местах, санитарные нормы и нести за них ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Права Потребителя:

4.2.1. Потребитель, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

4.2.2. Потребитель, вправе требовать компенсации за недостатки оказанной услуги соразмерно виду и объему предоставленной услуги.

4.3. Обязанности Исполнителя:

4.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

4.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке Гостя», либо в службе приема и размещения Исполнителя.

4.3.3. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Гостиничного комплекса.

4.3.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

4.3. Права Исполнителя:

4.3.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого Гостевого сервиса, в том числе уборки номера, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.3.2. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостиничном комплексе в следующих случаях:

- в случае нарушения Потребителем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;

- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Исполнителем услуг, противоречащих стандартам и правилам Исполнителя;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам гостиничного комплекса, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

5. В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Без согласования и предупреждения администрации проживание в номере посторонних лиц и посещение территории посторонними лицами не проживающих в гостиничном комплексе.

5.2. Передавать ключ от номера посторонним, не проживающим в соответствующем гостиничном номере, лицам.

5.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Гостиничного комплекса собак и кошек, а также иных животных без уведомления и разрешения Исполнителя.

5.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.

5.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.

5.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере. Запрещается использовать чайник для заваривания в нем супов, пюре, каш, детского питания и использовать его в иных целях, кроме кипячения в нем воды.

5.7. Приготавливать (разогревать) пищу и напитки в номерах, не оборудованных для данных целей, использовать в номере и/или на территории Гостиничного комплекса любые электрические приборы для приготовления/разогрева пищи и напитков: микроволновые печи, мультиварки, кипятильники и другие приборы (запрет на использование распространяется также на приборы на иных видах топлива (газовые и т.п.).

5.8. Передвигать по своему усмотрению малые архитектурные формы (столы, скамейки). Переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем. Выносить на улицу имущество номеров, пунктов общественного питания, бассейна (мебель, оборудование, посуду и т.д.). Выносить из номера полотенца, одеяла, халаты, за исключением пляжных полотенец.

5.9. Сбрасывать мусор и пищевые отходы в унитазы, раковины.

5.10. Курить на всей территории Гостиничного комплекса, кроме специально отведенных для этого мест на условиях ответственности за нарушение данного пункта, предусмотренной п. 2.23 данных Правил.

5.11. Хранить на территории Гостиничного комплекса, а также принимать, находясь на территории Гостиничного комплекса, психо-активные вещества (за исключением приема по медицинским показаниям), находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.12. Нарушать покой проживающих в Гостиничном комплексе граждан в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).

6.3. В случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса в соответствии с законодательством РФ Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно «Прейскуранту за порчу имущества» (Приложение №7 к настоящим Правилам).

6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиничного комплекса вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Гостиничного комплекса или иных помещениях, не предусмотренных для хранения, либо не сданных под ответственное хранение в службу приема и размещения, либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему Гостиничном комплексе индивидуальный сейф.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

7.1. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 2х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель создает комиссию, производит опись находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камеру хранения забытых вещей Гостиничного комплекса, с последующим освобождением номера. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф Исполнителя под его ответственность.

7.2. Порядок и правила хранения забытых вещей в Гостиничном комплексе ШОНДИ являются приложением №8 к настоящему Порядку и размещены в службе приема и размещения.

7.3. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.

7.4. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

7.5. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиничного комплекса (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Гостиничного комплекса.

7.6. В целях обеспечения информированности потенциальных Потребителей – третьих лиц об услугах Гостиничного комплекса, последний оставляет за собой право по осуществлению круглосуточного видеонаблюдения в режиме онлайн и/или видео-записи в местах общего пользования (бассейн, ресторан и т.д.), изображение Потребителя, полученное при видеосъемке, не является основным объектом использования.

Видеонаблюдение может осуществляться в качестве контроля предоставляемых услуг.

Видеонаблюдение может осуществляться скрытым и открытым способами, с помощью любых технических средств, принадлежащих Исполнителю.

При рассмотрении претензий Потребителя, Исполнитель вправе использовать результаты видеонаблюдения в качестве доказательств, при разрешении любых споров.

Использовать указанные результаты видеонаблюдения Исполнитель вправе без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя и его представителей, в том числе в рекламных целях.

Подписывая Регистрационную карту Гостя (Потребителя), Потребитель, включая его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц, указанных в

Регистрационной карте Гостя, соглашается с условиями данного пункта. При этом Потребитель, его представители и совместно проживающие с ним в номере лица заранее отказываются от предъявления любых претензий к Исполнителю, в которых сам факт осуществления видеонаблюдения и его результаты будут рассматриваться в качестве вмешательства в частную жизнь любых лиц, либо в качестве распространения сведений, порочащих честь и достоинство граждан и деловую репутацию граждан.

Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиничным комплексом в любые государственные, в том числе правоохранительные и контролирующие организации по их запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя, его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц.

7.7. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Гостиничного комплекса в случае, если данная съёмка не была согласована с Исполнителем заранее.

7.8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

- Поставив подпись в Договоре на оказание гостиничных услуг, Потребитель подтверждает, что ознакомился с Правилами проживания и предоставления услуг в Гостиничный комплекс ШОНДИ, а также

- с Правилами бронирования номеров в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 1);

- с Правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций (Приложение № 2);

- с Правилами пожарной безопасности для проживающих в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 3);

- с Правилами пользования электроприборами для проживающих в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 4);

- с Правилами посещения бассейна для проживающих в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 5);

- с Правилами пользования пляжной территорией для проживающих в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 6)

- С Правилами пользования парковкой Гостиничного комплекса ШОНДИ (Приложение № 7);

- с Порядком и правилами хранения забытых вещей в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 8);

- с Прейскурантом на порчу имущества в Гостиничном комплексе ШОНДИ (Приложение № 9);

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми Потребителями услуг Исполнителя и посетителями Гостиничного комплекса.

Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Гостиничный комплекс, Потребитель автоматически соглашается на обработку его персональных данных и данных, совместно проживающих с ним лиц, указанных в Регистрационной карте Гостя.

- Ваша подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Гостиничный комплекс, означает ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и законодательством РФ.