

**Правила проживания в апартотеле «Shanti Palace»***Уважаемые гости!*

*Чтобы Ваше пребывание было приятным и комфортным, пожалуйста, ознакомьтесь с правилами проживания и бронирования в нашем отеле и соблюдайте их.*

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящие Правила проживания в апартотеле «Shanti Palace» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 N 15-ФЗ, в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях», Постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и ИП Ретизник Мариной Сергеевной .

Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования (резервирования), отмены и изменения бронирования временного проживания и предоставления услуг в апартотеле «Shanti Palace».

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения Гостями, всеми структурными подразделениями, работниками и должностными лицами апартотеля, деятельность которых непосредственно связана с оказанием гостиничных услуг и обслуживанием гостей

1.2 Апартотель «Shanti Palace» расположенный по адресу: Краснодарский край, г.Сочи, Адлерский район, ул. 8 Марта, дом 17/1. Юридическое лицо предоставляющее гостиничные услуги – Индивидуальный предприниматель Ретизник Марина Сергеевна, ИНН 272011391670 присвоен 06.02.2004г. налоговой службой №8 по Краснодарскому краю РФ, ОГРНИП 313236712700080 присвоен 07.05.2013г. налоговой службой №8 по Краснодарскому краю РФ, контактный телефон +79885005626

**II. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

2.1 Отель работает 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

2.2 Время заезда 15:00 – даты заезда (заселение в гостиничный номер). Время выезда 12:00 – даты выезда (освобождение гостиничного номера).

2.3 Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. Для иностранных граждан и лиц без гражданства срок проживания не должен превышать 90 дней. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации.

2.4 Продление срока проживания необходимо сообщить об этом администратору не позднее, чем за 1 (одни) сутки до расчётного часа – 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтверждённой брони в пользу третьих лиц.

2.5 В случае необходимости хранения багажа Отель предоставляет бесплатную услугу хранения багажа(за исключением ценных вещей) в багажной комнате в день заезда и в день выезда.

2.6 Для хранения ценных вещей и документов, пожалуйста, воспользуйтесь сейфом в Вашей комнате. Хранение ценных вещей и документов в сейфе у администратора является платной услугой (согласно, утверждённого прейскуранта).

2.7 Администрация отеля не несёт ответственности за утерянные документы, личные и ценные вещи в номере и на всей территории отеля, согласно установленного порядка ст.925 ГК РФ «Хранение в гостинице».

2.8 В случае обнаружения забытых вещей, администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если в течение 6-ти месяцев с момента находки лицо, правомочное получить найденную вещь, не будет установлено или само не заявит о своём праве на вещь, нашедший вещь приобретает право собственности на неё (Гражданский кодекс РФ части 1, 2, 3).

2.9 Гости отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории отеля системы видеонаблюдения за исключением туалетных комнат и личных апартаментов Гостя.

2.10 Во всех категориях номеров происходит ежедневная влажная уборка с 10:00 до 18:00, смена постельного белья производится через два дня, смена полотенец - ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться дополнительная смена постельного белья за дополнительную оплату, согласно действующему прейскуранту.

2.11 В случае истечения срока проживания и отсутствия Гостя по месту проживания более 2-х часов после расчётного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Несвоевременное освобождение номера подлежит штрафной санкции равной стоимости проживания одних суток без права дальнейшего проживания в номере.

2.12 По просьбе Гостя разрешается пребывание (с 9:00 до 22:00) в Отеле приглашённых им лиц при условии предъявления паспорта и регистрации в журнале посетителей. При пребывании посетителей в ночное время (с 22:00 до 07:00) Гость обязан оформить их заселение в качестве гостей и оплатить проживание согласно действующему прейскуранту.

Администратор Отеля имеет право без объяснения причины не дать Гостю разрешения на пребывание приглашённых им лиц.

2.13 Отель имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или алкогольного опьянения.

2.14 В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины (закон Краснодарского края от 23.07.2003г.№608-КЗ «Об административных правонарушениях») сотрудники отеля вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителя к административной ответственности.

2.15 Администрация отеля оставляет за собой право посещение номера Гостя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, нарушений санитарных норм, а так же в случае совершения гостем противоправного деяния.

2.16 Гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определённому времени;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- ежедневная уборка номера;
- предоставление кипятка;
- предоставление комплектов посуды и столовых приборов;
- хранение багажа в багажной комнате в день заезда/выезда;
- беспроводной доступ в сеть Интернет на всей территории отеля;
- посещение бассейна, в соответствии с установленными правилами;
- пользование сейфом установленным в номере.
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопления и газоснабжения) Гость принимает во внимание, что гостиница не несёт ответственности за работу городских коммунальных служб, аварийное или плановое отключение электроэнергии, водоснабжения, газоснабжения и т.п.).

2.17 С согласия Гостя, доступны следующие платные услуги согласно действующего прейскуранта:

- временное проживание;
- услуги кафе-бар «Морская панорама»;
- предоставление дополнительного места размещения;
- услуги прачечной;
- печать документов на стоке регистрации / бизнес-центре;
- пользование стояночным местом для автомобиля на подземной парковке;

2.18 Гость обязан:

- своевременно оплачивать проживание и другие услуги отеля;
- своевременно освободить занимаемый им номер, по истечении оплаченного срока размещения.
- соблюдать тишину в период с 23:00 до 09:00(следующего дня) и в период с 13:00 до 15:00 ;

- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водопроводные краны и отключать электроприборы (утюг, кондиционер, эл.плиту, телевизор, осветительные приборы и т.п.) по окончании их использования, уходя закрывать окна, балконные двери и входную дверь в номер;
- незамедлительно сообщить администрации Исполнителя о пропаже/утере электронного ключ-карты от номера;
- незамедлительно сообщить администрации Исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;
- обеспечивать сохранность жилых и общественных помещений, бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать правила пользования санитарно-техническим и иным оборудованием (запрещается бросать в канализацию средства личной гигиены и другие предметы быта). При обнаружении неисправностей в номере немедленно сообщать о них администратору Отеля.
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля им лично или за приглашённого, им лица, согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», а также нести ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством РФ. Администрация вправе оценить ущерб порчи имущества и оформить акт на возмещение его стоимости на своё усмотрение, в случае отсутствия данного вида ущерба в утверждённом прейскуранте, в соответствии с ГК РФ Статья 1064 «Общие основания ответственности за причинение вреда»
- соблюдать правила техники безопасности и правила пожарной безопасности, не допускать концентрации дыма в жилых помещениях и в местах общего пользования, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;
- соблюдать правила пользования лифтом;
- соблюдать правила посещения бассейна;
- соблюдать правила посещения детской игровой площадки;
- соблюдать установленные правила в парковочном секторе;
- соблюдать на территории гостиницы социальное дистанцирование (1,5м), носить средства индивидуальной защиты (маски, перчатки) в условиях угрозы распространения коронавирусной инфекции COVID-19;
- предоставлять доступ в занимаемый номер работникам эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния помещения, а также для выполнения необходимых ремонтных работ.
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников отеля и других Гостей;
- по окончании срока проживания сдать номер, и ключ-карту от номера дежурному администратору и произвести полный расчёт за предоставленные услуги.

### **III. В целях обеспечения порядка и безопасности наших Гостей в отеле –запрещается:**

- 3.1 Курить на всей территории отеля, в номерах, на балконах, точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) апартаотеля. **Все** номера в отеле объявляются строго некурящими! Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или никотин содержащей продукции» от 23.02.2013 №15-ФЗ, в том числе электронные сигареты, различные системы нагревания табака и смесей, в том числе ICOS, GLO, парогенерирующие устройства, кальяны и т.п. Заселяясь в апартаотель «Shanti Palace» Гости соглашаются с правилами отеля и в случае их нарушения должны будут оплатить штраф в размере 5000 руб (пять тысяч рублей), который пойдёт на компенсацию дополнительных расходов на очистку номера и воздуха от запаха табачного дыма.
- 3.2. Оставлять открытыми двери номера;
- 3.3 Передавать посторонним лицам или детям до 18 лет ключи от номера и карту гостя;
- 3.4 Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие, или размещать своих гостей в номере после 22:00 без оплаты их пребывания в отеле;
- 3.5 Пользоваться в номере дополнительными нагревательными, дымогенерирующими и прочими электрическими приборами (обогреватель, кипятильник, утюг, кальян, плойка, фены и т.п, кроме тех, которые установлены в номере стационарно в специально оборудованных местах). В целях обеспечения противопожарной безопасности, администрация отеля оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда гостя из отеля;
- 3.6 Оставлять без присмотра включенными электроприборы и электротехнику, а также использовать их с явно видимыми повреждениями и неисправностями;
- 3.7 Хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывчатые и токсичные материалы, наркотические вещества, огнестрельное и холодное оружие;
- 3.8 Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.);

- 3.9 Заходить и находиться в служебных зонах отеля, обозначенных табличкой «только персонал/staff only»
- 3.10 Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц
- 3.11 Причинять ущерб отелю;
- 3.12 Переставлять и выносить из номера мебель, постельные принадлежности, полотенца и прочие ТМЦ, принадлежащие отелю;
- 3.13 Нарушать общепринятые нормы поведения, в т.ч. находиться на территории отеля под воздействием наркотических средств;
- 3.14 Агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим гостям, в т.ч. употребление ненормативной лексики;
- 3.15 Размещать в номерах и на территории отеля животных;
- 3.16 Находиться в публичных местах обнажённым, в нижнем белье, халате, с обнажённым торсом;
- 3.17 Загрязнять помещения и территорию гостиницы, выбрасывать из окон гостиницы мусор или иные предметы;
- 3.18 Кататься на самокатах, велосипедах, роликах и прочих роликовых механизмах в жилых и общественных местах Отеля;
- 3.19 Приносить с собой, принимать пищу и употреблять напитки в бассейне, в прибассейной зоне и на верхней террасе .
- 3.20 Запрещено проводить следующие действия с атриумом (под «атриумом» в настоящем правиле подразумевается - «цельностеклянные или выполненные из другого материала ограждения и поручни с второго по шестой этаж, а также холл первого этажа отеля «Shanti Palace»):

- кидать или ронять предметы в атриум, через ограждения из стекла или другого материала;
  - перелезать одной или двумя ногами, облакачиваться, либо совершать иные любые действия, допускающие неестественное положение анатомических частей тела, в том числе садиться на поручни;
  - ставить на поручни любые предметы;
  - совершать иные действия, способные причинить вред жизни и здоровью гостю отеля либо третьим лицам, а также материальный и имущественный вред Отелю.
- 3.21 Гости обязуются следить за своими несовершеннолетними и малолетними детьми, а так же за своими гостями (посетителями) и их несовершеннолетними и малолетними детьми, в части содержания ответственности и правил поведения, указанных в пунктах 3.1 - 3.20 правил поведения отеля «Shanti Palace».
- 3.22 Гости Отеля осведомлены и согласны с тем, что в случае неисполнения или нарушения настоящих правил поведения в Отеле пунктов 3.1-3.20:

- администрация отеля не несёт ответственности за причинённый вред жизни, здоровью, имуществу третьим лицам (собственнику отеля, работникам отеля, проживающим гостям отеля и прочим приглашённым лицам), в том числе ущерба нанесённого Гостем (посетителем) Отеля в результате неисполнения указанных пунктов, указанную материальную и моральную ответственность несёт самостоятельно Гость отеля, с чем Гость ознакомлен и согласен в полном объёме;
- вся ответственность за ущерб, причинённый жизни и здоровью всех лиц, указанных в п.3.21 и ущерб, причинённый жизни и здоровью работников Отеля; а также материальный вред, причинённый имуществу Отеля, возлагается на совершеннолетнего субъекта и (или) законного представителя несовершеннолетнего, который своими действиями нарушил данные Правила Отеля, в соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Уголовным Кодексом РФ, с чем Гость ознакомлен и согласен в полном объёме;
- за умышленное уничтожение или повреждение чужого имущества, если эти действия не повлекли причинение значительного ущерба согласно КоАП РФ (статья 7.17.) влечёт наложение административного штрафа в размере предусмотренном законодательством. Отель, как владелец повреждённого имущества, имеет право потребовать возмещение причинённого ущерба.

#### IV. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ АПАРТОТЕЛЯ

- 4.1 Началом оказания гостиничных услуг, т.е. время заселения в номер считается 15:00 даты заезда Гостя. Расчётным часом окончания обслуживания, т.е время освобождения номера и выезда из гостиницы считается 12:00 дня даты выезда Гостя.
- 4.2 При заселении за наличный расчёт или с банковской карты гостя удерживается залог в размере 5000 рублей за один номер на весь период проживания в качестве гарантийной суммы для возмещения ущерба. После окончания заезда и проверки номера, в случае отсутствия ущерба и задолженностей - блокировка будет снята. В зависимости от банка-эмитента карты, время разблокировки может варьироваться от 1 до 30 дней.
- 4.3 Услуги «Ранний заезд» и «Поздний выезд» предварительно не бронируются, предоставляются только по фактической возможности в день наступления события и являются платными.

4.4 Гость может отказаться от гостиничных услуг и получить внесённые денежные средства обратно при условии оплаты исполнителю фактически понесённых расходов. При отказе от услуг исполнителя, с гостя удерживается стоимость услуги бронирования, как правило - сумма в размере стоимости одних суток проживания в гостинице по базовому тарифу, действующему на данный период времени в счёт фактически понесённых затрат, если иное не предусмотрено тарифом. Базовым тарифом является тариф «Выгодный».

4.5 Переселение Гостя в другой номер гостиницы осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию качественных гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения Гостя принимается Исполнителем.

4.6 Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

4.7 Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним; инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним; другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания. Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении оригинала документа, подтверждающего это право.

## V. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

5.1 Бронирование проживания осуществляется в любой форме, в том числе путём составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путём принятия заявки на бронирование посредством телефонной и электронной связи, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

5.2 Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление или подтверждение, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, изменения и отмены бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

5.3. При бронировании номера необходима оплата Услуги бронирования, равной стоимости одних суток проживания. Оплата осуществляется путём списания денежных средств с карты, указанной при бронировании в течении 24 часов с момента бронирования. После зачисления денежных средств бронирование проживания в номере считается *гарантированным*.

При соблюдении Заказчиком (Гостем) условий бронирования, изложенных в подтверждении бронирования (ваучере), стоимость Услуги бронирования вычитается из стоимости проживания.

В случае отмены или изменения бронирования более чем за 14 суток до даты заезда, стоимость Услуги бронирования возвращается на карту, с которой было осуществлено списание.

В случае отмены и изменения бронирования за 14 суток и менее, не заезда или досрочного выезда, оплаченная стоимость Услуги бронирования не подлежит возврату и зачитывается в счёт оплаты фактически понесённых расходов Исполнителя, а именно за Услугу бронирования.

Под изменением бронирования подразумевается изменение количества дней проживания, даты заезда, даты выезда, количества проживающих, возраста проживающих детей, категории апартаментов.

В случае не своевременной оплаты Услуги бронирования, отель оставляет за собой право отмены бронирования номера в одностороннем порядке.

5.4. Договор считается заключённым с момента получения Заказчиком (Гостем, Потребителем) подтверждения *гарантированного* бронирования, а именно после поступления оплаты Услуги бронирования на расчётный счёт или в кассу Исполнителя равной стоимости одних суток. Отель направляет потребителю ваучер гарантийного бронирования или подтверждение бронирования в течении 24 часов с момента получения оплаты. Оплачивая Услугу бронирования Заказчик (Гость, Потребитель) подтверждает, что ознакомлен и согласен со всеми условиями тарифа, в том числе с правилами оплаты и возврата денежных средств, правилами заселения и проживания, и прочими правилами, указанными в разделе "Правила и правовая документация", а так же с особыми условиями тарифа в разделе "Акции" на официальном сайте [www.shantipalace.ru](http://www.shantipalace.ru)

5.5. Гарантированное бронирование это подтверждённое бронирование по которому внесена оплата Услуги бронирования в размере стоимости одних суток проживания, оплаченная потребителем до даты заезда наличными денежными средствами, с помощью кредитной карты или по безналичному расчёту,

а так же бронирования с предоплатой в размере 100% стоимости проживания (как правило для юридических лиц)

Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования гостиничных услуг Исполнителя гостем после 15:00 планируемого дня заезда, но не более чем до 12:00 дня, следующего дня за планируемой датой заезда.

5.6 Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование гостиничных услуг Исполнителя. Заселение в отель по негарантированному бронированию в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

5.7 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено тарифом. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

5.8 Официальные контакты исполнителя для осуществления бронирования:

- телефон отдела бронирования : +7 938 876 1651 +7 988 500 5626
- официальный сайт исполнителя, содержащий модуль для онлайн бронирования: [www.shantipalace.ru](http://www.shantipalace.ru)
- адрес электронной почты отдела бронирования: [info@shantipalace.ru](mailto:info@shantipalace.ru)
- отдел бронирования, находится по адресу: 354340, Россия, Краснодарский край, Сочи, Адлерский район, ул.8 Марта, д.17/4

При бронировании гостиничных услуг и оплате по безналичному расчёту, гость с помощью электронной связи пересылает исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- фамилия, имя, отчество гостя (гостей);
- дата и время заезда/выезда гостя (гостей);
- категория и количество бронируемых номеров;
- количество и возраст гостей, которые будут проживать в номере (номерах);
- перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты);
- реквизиты предприятия (для юридических лиц).

5.9 При бронировании с помощью телефонной связи, указанный выше, состав данных сообщается гостем сотруднику исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

5.10 Подтверждение или отказ в бронировании исполнитель направляет на электронный адрес потребителя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки гостиницы или большой загруженности работников отдела продаж и бронирования срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

5.11 Отмена и изменение гарантированного бронирования гостиничных услуг производится не позже заранее установленного исполнителем срока и условий, указанных в подтверждении бронирования. Аннуляция направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты службы бронирования исполнителя.

- В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования стоимость Услуги бронирования, оплаченная потребителем, подлежит возврату (за вычетом банковских комиссий) или, по его желанию, может быть сохранена за потребителем в качестве депозита у исполнителя для использования оплаты гостиничных услуг исполнителя в будущем. Срок и условия использования суммы депозита указывается в квитанции, которую исполнитель направляет электронно (выдаёт) потребителю.

- В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки потребителя в отведённый для заселения интервал времени, исполнитель имеет право взыскать плату за фактический простой номера (места в номере), в размере 100 % от стоимости бронирования, но не более чем стоимость одних суток, если иное не предусмотрено тарифом.

5.9 В случае заключения отдельного договора между потребителем и исполнителем либо в момент действия особых условий 100 % предоплаты и невозвратных тарифов применяются условия аннуляции, оговорённые данным договором либо оговорённые в подтверждении о бронировании.

5.10 В период высокой загрузки гостиницы принимается только гарантированное бронирование.

5.11 При бронировании или свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а исполнитель её подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты, вид, расположение, либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения остаётся за отделом Приёма и размещения гостиницы.

## VI. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

6.1 Оформление проживания потребителя в отеле производится путём заключения договора. Договор заключается при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его

личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации (п.18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853)

6.2 Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации (п.18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853)

6.3 Предоставление всех услуг в гостинице для лиц моложе 18 лет осуществляется исключительно по сделке, заключённой с их законными представителями и в присутствии их законных представителей.

6.4 Размещение в гостинице организованных групп детей осуществляется исключительно в сопровождении уполномоченных на то лиц при наличии следующего перечня документов:

- документ, удостоверяющий личность детей (свидетельство о рождении, паспорт).

- надлежащим образом оформленный и зарегистрированный приказ юридического лица – организатора поездки о наделении сопровождающего лица соответствующими полномочиями, а также возложении на него ответственности за сопровождение определённой группы детей (с указанием фамилии, имени, отчества, возраста детей) на все время поездки.

- нотариальная доверенность от законных представителей (одного из них) детей о наделении сопровождающего лица полномочиями по сопровождению ребёнка во время поездки, копия паспорта (основная страница и страница с пропиской) законных представителей (одного из них).

6.5 Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за приём и передачу в органы регистрационного учёта документов для регистрации и снятия с регистрационного учёта граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

6.6 Порядок оформления проживания в гостинице и постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Федерального закона «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. N 109-ФЗ.

6.7 Основанием выдачи Гостю ключ-карты от номера является оплата гостиничных услуг и заполненная и подписанная гостем и представителем исполнителя регистрационная карта. Ключ карта является собственностью гостиницы и подлежит возврату гостем по окончании срока пребывания.

6.8 Регистрационная карта является договором между Гостем и Исполнителем на оказание гостиничных услуг, содержит всю информацию необходимую для заключения договора между сторонами, а также о сроке пребывания в гостинице, адресе постоянной регистрации гостя, пункт о согласии с Правилами проживания в гостинице и об ознакомлении с ними, а также с Правилами пожарной безопасности в гостинице и иными правилами, утверждёнными исполнителем.

6.9 После оплаты гостиничных услуг Гостю выдаётся кассовый чек, а при выезде из гостиницы - оригинал счета. Гость вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача производится исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами в сфере бухгалтерского учёта.

6.10 В случае отказа от оплаты исполнитель может отказать Гостю в предоставлении услуг проживания.

6.11 При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка гостями на территории гостиницы, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах, совершение действий, нарушающих тишину и покой других гостей с 23:00 до 09:00, провоцирование конфликтных ситуаций, вытекающих в потасовки и драки, а также порча имущества, администрация исполнителя оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение гостя из гостиницы с обязательным составлением акта по случившемуся инциденту и вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к ответственности.

6.12 Гостиница гарантирует возможность проживания в гостинице только в оплаченный период времени. По желанию Гостя и при наличии в гостинице свободных номеров срок проживания может быть продлён. Обязательными условиями продления периода проживания Гостя являются:

- предварительное, не менее чем за сутки до указанного в Регистрационной карте даты выезда информирование гостем отдела Приёма и размещения исполнителя о намерении продлить период проживания;

-- внесение гостем 100 % платы за продлённый период проживания.

6.13 С 16 июля 2018 года в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» (далее - ФЗ от 29.07.2017), Законом Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3960-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края административных правонарушениях» на территории города Сочи введён курортный сбор. Физические лица, достигшие 18 лет, планирующие проживать в объекте размещения более 24 часов, обязаны уплачивать курортный сбор не позднее дня поселения.

6.14 При заезде в гостиничный номер гостю необходимо проверить имущество номера, его состояние. Обо всех неисправностях сообщить в течение часа с момента заселения (при заселении в ночное время – до 10.00 часов следующего дня). В случае несообщения – номер считается принятым в надлежащем состоянии и комплектации.

6.15. При выезде из гостиницы Гостю необходимо обратиться на стойку приёма и размещения, осуществить расчёт за дополнительные услуги (при использовании), сдать номер и ключ-карту от номера.

## **VII. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

7.1 Оказание услуг по проживанию в Гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания Гостя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

7.2 За гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчёт;
- с использованием банковской карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

7.3 На территории гостиницы оплата гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке отдела приёма и размещения и в точках общественного питания.

7.4 К оплате в гостинице принимаются банковские карты МИР, MasterCard/Maestro, Visa, карта должна быть именная (т.е. имя и фамилия указаны на лицевой стороне карты) и принадлежать гостю фактическому потребителю услуги.

7.5 Дополнительные платные услуги гостиницы оплачиваются гостем согласно действующему прейскуранту исполнителя.

7.6 В случае выезда из гостиницы без оплаты проживания, дополнительных услуг, услуги позднего выезда или без погашения суммы нанесённого ущерба Отелю, гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных на заблокированной (авторизованной) кредитной карте гостя денежных средств.

## **VIII. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

8.1 Все расчёты в гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях.

Сутки проживания в гостинице исчисляются согласно установленным в гостинице расчётным часам заезда - выезда (согласно пункта 4.1 раздела IV настоящих Правил).

8.2 Стоимость суток проживания в гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым исполнителем.

8.3 Все цены, условия и предложения продажи могут быть изменены, ограничены по срокам действия, количеству мест, категориям номеров гостиницы и ограничены прочими условиями.

8.4 Неизменность стоимости услуг гарантируется гостю при получении Гостем подтверждения бронирования (ваучера) гостиничных услуг в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между исполнителем и потребителем) путём точного указания стоимости услуг гостиницы.

8.5 Стандартным размещением считается - двухместное размещение. Стоимость суточного проживания иного размещения в номере исчисляется согласно прейскуранту исполнителя. Предоставление иного, чем двухместное размещение, может осуществляться в рамках максимальной вместимости номера, зависящей от площади и категории номера, установленной администрацией исполнителя.

8.6 Дополнительное размещение гостей в номере возможно на основании оригинала документа, удостоверяющего личность Гостя при условии регистрации заселения и оплаты проживания.

8.7 Размещение в номере гостиницы несовершеннолетних детей осуществляется за полную стоимость, согласно действующему прейскуранту. Дополнительная детская кровать для детей, возрастом до 24 месяцев, весом до 15кг в номер предоставляется в случае подтверждения службой бронирования предварительного запроса данной услуги.



8.8 По любым возникшим у Вас вопросам и дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь к администратору отеля по телефону +7 988 500 5626 или по телефону внутренней связи 100

## IX. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ И ТЕРМИНЫ:

9.1 Отель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг Правила проживания в Отелях и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ст.6 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации").

9.2 Администрация отеля оставляет за собой право наложить штраф за нарушение норм противопожарной безопасности, общепризнанных норм поведения, курение на территории отеля, неподчинение законным требованиям администрации, а так же в случае нанесения ущерба и порчи имущества отеля.

9.3 В случае нарушения настоящих Правил проживания, проявления в отношении персонала апартаментов и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу, а так же посягающие на честь и достоинство других людей, администрация апартаментов имеет право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселить Гостя и иных проживающих с ним лиц без компенсации оплаченного проживания, уведомив Гостя не менее, чем за 1 (один) час.

9.4 По всем неоговоренным в Настоящих правилах проживания вопросам, администрация отеля руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

9.5 Отель не несёт ответственность за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары, режим повышенной готовности и прочие обстоятельства непреодолимой силы.

9.6 Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков.

9.6 Отзывы и предложения по работе отеля можно оставить в книге отзывов находящейся у администратора отеля или на сайте отеля [www.shantipalace.ru](http://www.shantipalace.ru).

9.7 Определение основных терминов, используемых в Правилах:

- **Исполнитель** – Индивидуальный предприниматель Ретизник Марина Сергеевна

- **Гостиница, отель, средство размещения, апартаменты «Shanti Palace»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), принадлежащее ИП Ретизник М.С., расположенное по адресу: Краснодарский край, г.Сочи, Адлерский район, ул. 8 Марта, дом 17/1, предназначенное для оказания гостиничных и прочих сопутствующих услуг. (возможно по тексту – гостиница, отель или апартаменты).

- **Гостиничные услуги** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

- **Услуги бронирования** - комплекс услуг и действий, направленный на осуществление предварительного заказа гостиничных услуг.

- **Гость** – потребитель (физическое лицо), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

- **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

- **Гостиничный номер(апартаменты)** – один из номеров (апартаментов), находящихся в апартаменте.

- **Цена(стоимость) номера (места в номере)** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определённых Исполнителем.

- **Бронирование** – предварительное резервирование мест или номеров в гостинице заказчиком, гостем.

- **Время выезда (расчётный час)** – время, установленное исполнителем для выезда Гостя (потребителя) из занимаемого Гостиничного номера.

- **Время заезда** – время, установленное исполнителем для заезда Гостя (потребителя) в Гостиничный номер.

- **Регистрационная карта** – документ, подтверждающий (при наличии подписей гостя и представителя исполнителя) заключение между гостем и исполнителем договора на оказание гостиничных услуг, а также согласие гостя на соблюдение требований настоящих Правил. (Всех Приложений к настоящим Правилам).

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace

Shanti Palace