

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
в отеле «Анапа-Лазурная»
(Индивидуальный предприниматель Пастушенко Дмитрий Владимирович)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.20. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг Индивидуальным предпринимателем Пастушенко Дмитрием Владимировичем в отеле «Анапа-Лазурная» (далее – отель).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
"гостиничные услуги" – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных настоящими правилами, перечень которых определен в приложении № 1;

"отель" – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

"цена номера (места в номере)" – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных отелем, оказываемых за единую цену;

"заказчик" – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" – индивидуальный предприниматель Пастушенко Дмитрий Владимирович, предоставляющий потребителю гостиничные услуги в отеле;

"бронирование" – закрепление за потребителем номера (места в номере) в отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время заезда" – время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"время выезда (расчетный час)" – время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"домашнее животное" – породы собак и кошек, не превышающие вес 5 кг. и не относящиеся к категориям охотничьих, служебных и бойцовских пород;

"собака – поводырь" – собака, предназначенная для сопровождения лица, имеющего ограниченные возможности здоровья.

1.3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются в соответствии с настоящими правилами и соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее – договор).

2. Порядок и условия бронирования

2.1. Для осуществления бронирования заказчик направляет исполнителю заявку на бронирование по форме, установленной в приложении № 9 к настоящим Правилам (далее – заявка).

2.2. Исполнитель применяет в отеле следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Условием гарантированного бронирования является внесение платы (части платы, равной одним суткам) стоимости проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования,

опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. Несвоевременным отказом от бронирования является отказ, совершённый заказчиком (потребителем) менее, чем за трое суток до даты и времени заезда, указанных в заявке на бронировании. При опоздании более чем на сутки договор прекращается. Заявка на гарантированное бронирование аннулируется при неоплате счета на оплату гостиничных услуг в срок, установленный таким счетом.

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором отель ожидает потребителя до определенного часа, т.е. до 14.00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется и договор, заключенный сторонами, прекращается.

2.3. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.4. Исполнитель осуществляет бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в отеле по форме, установленной в приложении № 10 к настоящим Правилам.

2.6. Заказчик (потребитель) в любое время до заезда вправе отказаться от бронирования. Отказ от бронирования принимается либо в письменном виде, либо устно. Отказ от бронирования в устной форме принимается исполнителем при условии, что такой отказ позволяет исполнителю удостовериться, что он направлен от заказчика.

2.7. Заказчик (потребитель) вправе аннулировать заявку (отменить бронирование) в порядке, установленном пунктами 2.2 и 2.6 настоящих правил и в форме отказа от бронирования установленной в приложении № 11 к настоящим Правилам.

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

3.1. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг (далее – договор), заключаемого в письменной форме.

3.2. Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде отеля, его категории, указанной в свидетельстве о присвоении отелю определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе отеля;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в отеле;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

3.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

3.4. Договор между заказчиком (потребителем) и исполнителем считается заключенным, в том числе с исполнением сторонами договора одного из следующих условий:

а) выставление исполнителем счета и производство заказчиком (потребителем) оплаты такого счета;

б) поступление от заказчика (потребителя) заявки и направление исполнителем счета на оплату таких услуг;

в) подписанием потребителем акта оказанных услуг и выставление исполнителем счета на оплату таких услуг.

3.5. При оплате заказчиком (потребителем) счета в платежном документе необходимо обязательно указать номер счета на оплату заявки.

3.6. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.7. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

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

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

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

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, миграционной карты и визы (при необходимости);

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

3.8. Договор в отношении несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 14 лет, заключается при предъявлении потребителем документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (одного из них), либо законного представителя на сопровождение и заключение договора с Исполнителем, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

В согласии на сопровождение и заключение договора должно быть указано с какого числа и с каким сопровождающим следует несовершеннолетний гражданин, не достигший возраста 14 лет, и согласие на заключение договора. В согласии на сопровождение и заключение договора должна быть проставлена дата, стоять подпись и расшифровка такой подписи родителей (одного из них), либо законного представителя.

Копия согласия на сопровождение и заключение договора с подтверждающей росписью стороны, заключающей договор «Копия верна: (подпись) «ФИО» «дата заверения» прикладывается вместе с документами при оформлении договора.

3.9. Договор в отношении несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, но не достигших возраста 18 лет, может заключаться в отсутствие нахождения с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при предъявлении такими гражданами документов, удостоверяющих их личность при условии предоставления ими согласия родителей (одного из них), либо законного представителя на заключение такого договора с Исполнителем.

В согласии на заключение договора должно быть выражено согласие на заключение договора с Исполнителем. В согласии на заключение договора должна быть проставлена дата, стоять подпись и расшифровка такой подписи родителей (одного из них), либо законного представителя.

Копия согласия на заключение договора с подтверждающей росписью стороны, заключающей договор «Копия верна: (подпись) «ФИО» «дата заверения» прикладывается вместе с документами при оформлении договора.

3.10. При заключении договора на проживание вместе с домашним животным (собакой – поводырем), заказчик (потребитель) предоставляет исполнителю ветеринарный паспорт домашнего животного (собаки – поводыря) со сведениями о всех сделанных прививках и обработки от насекомых. В случае отсутствия в ветеринарном паспорте домашнего животного таких сведений, то предоставляется ветеринарная справка о всех сделанных необходимых прививках и обработки от насекомых, выданную не позднее, чем за семь суток до даты заезда такого животного (далее – сопроводительные документы на животное).

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

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

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

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

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

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

3.11.1. В период с 01.07.21. по 31.07.21. при заселении в отель потребитель, за исключением детей до 15-ти лет, обязан предъявить Исполнителю один из следующих документов:

результат отрицательного ПЦР теста на отсутствие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) со сроком не более 72 часов на бумажном носителе;

медицинский документ или сертификат из личного кабинета портала Госуслуг о перенесённом заболевании вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), при условии, что со дня выздоровления прошло не более 6-ти месяцев в электронном виде или на бумажном носителе;

сертификат вакцинации, выдаваемый получившим прививку от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг с информацией о сроках действия прививки в электронном виде или на бумажном носителе.

Копия документов, определённых настоящим пунктом на бумажном носителе с подтверждающей росписью стороны, заключающей договор «Копия верна: (подпись) «ФИО» «дата заверения» прикладывается вместе с остальными документами при заключении договора.

3.11.2. В период с 01.08.21. по неопределенное время при заселении в отель потребитель обязан предъявить Исполнителю один из следующих документов:

а) для детей от 15-ти до 18-ти лет:

результат отрицательного ПЦР теста на отсутствие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) со сроком не более 72 часов на бумажном носителе;

медицинский документ или сертификат из личного кабинета портала Госуслуг о перенесённом заболевании вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), при условии, что со дня выздоровления прошло не более 6-ти месяцев в электронном виде или на бумажном носителе;

б) для потребителей, достигших возраста 18-ти лет:

медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) при условии, что со дня выздоровления прошло не более 6-ти месяцев в электронном виде или на бумажном носителе;

медицинский документ об отрицательном ПЦР тесте на отсутствие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) со сроком не более 72 часов на бумажном носителе и добровольное согласие на прохождение в установленном порядке вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в течение трёх дней со дня вселения (размещения);

медицинский документ (справка, выданная медицинской организацией) о прохождении первого этапа вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (для лиц, прошедших первый этап вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19));

сертификат вакцинации, выдаваемый получившим прививку от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг с информацией о сроках действия прививки в электронном виде или на бумажном носителе.

Копия документов, определённых настоящим пунктом на бумажном носителе с подтверждающей росписью стороны, заключающей договор «Копия верна: (подпись) «ФИО» «дата заверения» прикладывается вместе с документами при оформлении договора.

3.11.3. В период с 01.08.21. по неопределенное время при заселении в отель потребители, достигшие возраста 18 лет и имеющие противопоказания в соответствии с инструкцией по медицинскому применению иммунобиологических лекарственных препаратов, предназначенных для профилактики новой коронавирусной инфекции (COVID-19), обязаны предоставить заключение о таких противопоказаниях.

Копия заключения о противопоказаниях в соответствии с инструкцией по медицинскому применению иммунобиологических лекарственных препаратов, предназначенных для профилактики новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на бумажном носителе с подтверждающей росписью стороны, заключающей договор «Копия верна: (подпись) «ФИО» «дата заверения» прикладывается вместе с документами при оформлении договора.

Наряду с заключением о противопоказаниях в соответствии с инструкцией по медицинскому применению иммунобиологических лекарственных препаратов, предназначенных для профилактики новой коронавирусной инфекции (COVID-19) потребители, достигшие возраста 18 лет, обязаны предъявить Исполнителю результат ПЦР теста на отсутствие новой коронавирусной инфекции (COVID-19) со сроком не более 72 часов на бумажном носителе, либо медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой инфекцией (COVID-19) при условии, что со дня выздоровления прошло не более 6-ти месяцев в электронном виде или на бумажном носителе.

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

Согласие родителей (одного из них), законных представителей на сопровождение и заключение договора должно соответствовать требованиям, установленным пунктом 3.8 настоящих правил.

3.13. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними родителей (законных представителей), сопровождающего лица (лиц) осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия родителей (одного из них), законных представителей на заключение договора.

Согласие родителей (одного из них), законных представителей на заключение договора должно соответствовать требованиям, установленным пунктом 3.9 настоящих правил.

3.14. Заселение в гостиницу потребителя с домашним животным (собакой – поводырем) осуществляется при условии предоставления исполнителю сопроводительных документов на животное. Исполнитель имеет право отказать в заселении потребителю с домашним

животным в случае несоответствия экстерьерных и поведенческих характеристик домашнего животного установленным правилам, в т.ч. при агрессивном поведении такого животного.

3.15. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

3.16. Регистрация в отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей или сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.17. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации". Кроме документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, иностранный гражданин для заполнения бланка уведомления о прибытии предъявляет Исполнителю миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина).

3.18. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в отель и убывающих из отеля.

3.19. Заезд в отель и выезд из отеля потребителей осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа).

3.20. Время заезда – 14.00, расчетный час - 12.00. Выезд потребителей должен быть осуществлен до наступления расчетного часа даты выезда.

3.21. В отеле установлена посуточная и почасовая оплата проживания.

3.22. В случае размещения потребителя на одни сутки, при заезде и размещении его позднее времени заезда, установленного пунктом 3.20. настоящих Правил, а выезде до расчетного часа, плата за проживание взимается в размере платы за полные сутки (до расчетного часа).

3.23. В случае заезда и размещения потребителя до времени заезда названного дня в заявке на бронировании, сумма, подлежащая оплате, составит плату за одни сутки, предшествующие времени заезда, не зависимо от времени размещения.

3.24. Продление пребывания потребителя в номере после расчетного часа (при наличии такой возможности), допускается только по согласованию с исполнителем, либо с дежурным администратором. В случае отсутствия такой возможности в продлении срока проживания может быть отказано.

3.25. В случае продления пребывания потребителя в том же номере после расчетного часа не более 6 часов, производится почасовая оплата. При задержке выезда более 6 но менее 12 часов после расчетного часа, плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа, оплата производится как за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от часа выезда.

3.26. При продлении пребывания с переселением в другой номер оплата взимается за полные сутки в соответствии с категорией номера согласно стоимости услуги проживания в другом номере. В продлении проживания в номере отеля может быть отказано в случае

отсутствии свободных номеров, в т.ч. наличии брони, а также в случае нарушений потребителем требований настоящих Правил.

3.27. Предельный срок проживания в отеле не установлен.

3.28. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты предоставляет услуги, входящие в цену номера (места в номере) в соответствии с приложением № 1 настоящих Правил.

3.29. Заказчик (потребитель) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. С согласия заказчика (потребителя) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.30. Завтрак в кафе отеля «Галерея» (далее – кафе) проходит с 7.00 до 10.00. На усмотрение исполнителя меню завтрака осуществляется по заказу потребителя, либо применяется услуга «шведский стол». Стоимость предоставления услуги кафе в номерах и во время пользования бассейном увеличивается на 10% от стоимости, указанной в меню кафе. Потребителям при посещении кафе предоставляется скидка на кухню в размере 10% при предъявлении карты гостя, скидка не применяется при пользовании потребителями услуг кафе вне помещения кафе.

3.31. За проживание домашних животных вместе с потребителем устанавливается плата в соответствии с соблюдением требований, установленных приложением № 4 настоящих правил.

3.32. Потребители имеют право без взимания дополнительной платы пользоваться бассейном, расположенным на территории отеля с соблюдением правил пользования таким бассейном (Приложение № 5).

3.33. Пользование велосипедами осуществляется за плату с соблюдением правил (Приложение № 6).

3.34. Транспортные средства, принадлежащие потребителям, могут размещаться на ул. Новороссийской и ул. Гребенской города Анапа, прилегающими к отелю при наличии свободных мест, предназначенных для парковки транспортных средств. Плата за размещение транспортных средств при этом исполнителем не взимается. Транспортные средства, находящиеся на ул. Новороссийской и ул. Гребенской в местах, предназначенных для парковки транспортных средств сотрудниками отеля не охраняются, за сохранность транспортных средств исполнитель ответственности не несет.

3.35. Вещи, забытые потребителями, подлежат описи и учету в книге учета забытых вещей. Потребитель извещается исполнителем о забытых вещах по адресу, указанному потребителем при заключении договора, после чего забытая вещь хранится в отеле в течение года при условии возможности такого хранения. Вещи, забытые потребителями, могут быть высланы таким потребителям при условии полной предварительной оплаты потребителями за пересылку. Утилизация (уничтожение) забытых вещей производится на основании акта утилизации (уничтожения) забытых вещей с соблюдением требований природоохранного законодательства.

3.36. Вещи, забытые потребителями, могут быть переданы ближайшему родственнику потребителя. Близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии) считаются: супруги, родители, дедушки, бабушки), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры. В этом случае ближайший родственник потребителя, забывшего свои вещи, обращается письменно за такой передачей. К заявлению прилагаются копии документов, удостоверяющих степень родства лица, обращающегося за передачей вещей с потребителем, забывшим такие вещи.

3.37. Потребитель обязан соблюдать требования, установленные настоящими Правилами.

3.38. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.39. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

4. Рекомендации и требования исполнителя при оказании услуг

4.1. По прибытии в отель исполнитель рекомендует потребителю: ознакомиться с правилами пожарной безопасности (Приложение № 2, исполнять такие правила);

ознакомиться с инструкцией о действиях в чрезвычайной ситуации (Приложение № 3), следовать такой инструкции при возникновении чрезвычайной ситуации;

ознакомиться с планами эвакуации, расположенными в помещениях отеля;

запомнить расположение лестниц, выходов, уходя с номера изымать из картодержателя ключ-карту, предназначенную для открывания электронного замка номера.

4.2. Деньги и ценные вещи рекомендуется оставлять в индивидуальном сейфе, находящемся в номере отеля.

4.3. При утере (пропажи) ключа-карты исполнитель рекомендует незамедлительно обратиться к дежурному администратору для принятия мер по смене кода и выдачи новой ключа-карты.

4.4. Исполнитель не рекомендует посещение бассейна во время лечения без разрешения врача, процесса коррекции веса, а также при беременности. Потребитель всегда может воспользоваться услугами официанта работающего в бассейне в период времени работы бассейна. В случае ухудшения самочувствия или получения травмы во время посещения бассейна следует обратиться за помощью к дежурному администратору отеля. Ответственность за личные вещи, оставленные возле бассейна без присмотра, исполнитель не несет.

4.5. Исполнитель не рекомендует приобретать алкогольные напитки в местах уличной торговли без наличия сертификатов на такие напитки, т.к. употребление алкогольных напитков, качество которых не подтверждено сертификатом, может неблагоприятно сказаться на состоянии здоровья потребителя, а также нарушить покой и отдых других потребителей.

4.6. Исполнитель не рекомендует в летнее время находиться потребителю в полуденные часы под воздействием солнечных лучей, т.к. такое нахождение может привести к возникновению ожогов на коже.

4.7. С целью соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, на основании пункта 1) статьи 4 Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курить в номерах, на балконах и на территории отеля.

4.8. В отеле запрещается: пользоваться нагревательными приборами; оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту гостя и ключ-карту; оставлять детей без присмотра; переставлять мебель в номере; выносить продукты и посуду из кафе; использовать посуду, находящуюся в номере, не по назначению; держать животных и птиц; нарушать покой потребителей, проживающих в соседних номерах; применять нецензурные выражения; хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества, оружие; громко разговаривать, петь, нарушать тишину и покой иных потребителей.

4.9. Нахождение граждан, не являющихся потребителями, в номерах отеля после 22.00 без оплаты запрещается.

4.10. С целью обеспечения безопасности потребителей, сотрудниками отеля не допускается выход несовершеннолетних до достижения ими 14 лет без сопровождения таких несовершеннолетних взрослыми за территорию отеля.

4.11. С целью обеспечения безопасности потребителей в отдельных общественных местах (входы, холлы, коридоры и т.п.) отеля осуществляется видеонаблюдение, производится аудиозапись разговора с дежурным администратором отеля.

4.12. Потребители, находящиеся в состоянии опьянения не обслуживаются.

5. Ответственность исполнителя и потребителя.

5.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними детьми, несут родители или законные представители таких несовершеннолетних детей.

5.6. Потребитель, проживающий с домашним животным (собакой – поводырем), берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории отеля, а также берет на себя обязательство по соблюдению сохранности имущества в номере и обязан оплатить, в случае причинения домашним животным (собакой – поводырем), ущерб исполнителю.

Перечень услуг по обеспечению временного проживания в отеле

1. Сопутствующие (бесплатные) услуги, входящие в цену номера (места в номере).
 - 1.1. Предоставление завтрака (по заказному меню или шведский стол на усмотрение отеля).
 - 1.2. Пользование телефоном для совершения звонков абонентам телефонной сети г. Анапа и Анапского района.
 - 1.3. Беспроводной доступ к информационно-коммуникационной сети «Интернет».
 - 1.4. Побудка к определенному времени (по телефону).
 - 1.5. Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
 - 1.6. Вызов скорой помощи, других специальных служб.
 - 1.8. Пользование медицинской аптечкой¹, в т.ч. оказание первой помощи лицу, которому требуется такая помощь, дежурным администратором или иным работником исполнителя, либо выдача из состава медицинской аптечки необходимых для оказания первой помощи изделий медицинской помощи, входящих в состав медицинской аптечки лицу, которому требуется такая помощь.
 - 1.9. Ежедневная уборка в номере.
 - 1.10. Пользование утюгом и гладильной доской в отведенном для глажки белья помещении.
 - 1.11. Предоставление иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
 - 1.12. Предоставление холодной питьевой воды и кипятка из кулера, расположенного в холле отеля на первом этаже и на этажах отеля.
 - 1.13. Пользование открытым бассейном с детской чашей (работает в летнее время, территория оборудована лежаками).
 - 1.14. Поднос багажа (из машины в номер, из номера в машину), по просьбе.
 - 1.15. Хранение багажа.
 - 1.16. Автомобильная парковка на прилегающей к отелю территории (при наличии мест).
2. Платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).
 - 2.1. Предоставление конференц-зала для деловых встреч, проведения переговоров, проведения семинаров и обучения. Зал рассчитан на 85 человек. Из оснащения конференц-зала предлагается:
 - доступ к информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
 - флипчарт;
 - мультимедийный проектор;
 - проекционный экран;
 - микрофоны.
 - 2.2. Предоставление сауны с комнатой отдыха и бассейном (для гостей отеля).
 - 2.3. Встреча и проводы на ж/д вокзале или в аэропорту.
 - 2.4. Пользование бильярдной комнатой (с 10-00 до 22-00).
 - 2.5. Стирка белья.

¹ Медицинская аптечка имеет состав, установленный Приказом Минздравсоцразвития России от 05.03.2011 № 169н "Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптечек для оказания первой помощи работникам" и находится у дежурного администратора. В аптечке находится Инструкция по оказанию первой помощи с применением аптечки для оказания первой помощи работникам.

Правила пожарной безопасности

1. По прибытии в отель постарайтесь хорошо запомнить расположение лестниц, выходов, ознакомьтесь с планом эвакуации при пожаре, который имеется в отеле.
2. Не пользуйтесь в спальнях комнатах электронагревательными приборами (кипятилниками, кофейниками и т.д.). Утюгами разрешается пользоваться в специально отведенных местах.
3. В случае обнаружения Вами неисправности в работе освещения или электробытовой техники, немедленно оповестите об этом обслуживающий персонал.
4. Напоминаем, что крайне опасно накрывать включенные в электросеть торшеры, настольные лампы предметами из горючего материала.
5. Запрещается приносить и хранить в спальняй комнате пожароопасные вещества и материалы.
6. Не разрешается пользоваться неисправными электроприборами, а также самостоятельно ремонтировать электропроводку.
7. Категорически запрещается курить в спальняй комнате, холлах, коридорах, оставлять и бросать в запрещенных местах непогашенные сигареты.
8. Если Вы обнаружили признаки пожара или возгорания, немедленно сообщите об этом обслуживающему персоналу, своим соседям и без паники покиньте спальняй корпус.
9. В задымленном помещении старайтесь не дышать незащищенным ртом; носовой платок или другая, смоченная водой ткань, облегчит дыхание. Выходя из помещения, держитесь ближе к полу.
10. Если огонь отрезал Вас от выхода, подойдите к окну и подайте знак об оказании помощи.

Помните, что от Вашего поведения и самообладания зависит Ваша жизнь.

Инструкция о действиях в чрезвычайных ситуациях

1. Пожар

В случае пожара в вашем номере, немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 01, если ликвидировать очаг горения своими силами не предоставляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не закрывая ее на замок. Обязательно сообщите о пожаре дежурному администратору. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию дежурного администратора или пожарной охраны.

В случае пожара вне вашего номера, немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 01, покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение невозможно, оставайтесь в номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо утепленная дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели, вентиляционные отверстия смоченными полотенцами и постельными принадлежностями. Постарайтесь сообщить администрации о своем местонахождении. Примите меры к тушению очага возгорания имеющимися средствами.

2. Ураганы, бури, смерчи

После подачи штормового предупреждения следует немедленно закрыть плотно двери, окна и вентиляционные отверстия. Позаботьтесь об аварийных источниках освещения, создайте запас воды, медикаментов. Радиоприемник и должны быть включены.

3. Землетрясение

При землетрясении необходимо определить наиболее безопасные места пребывания, где можно переждать толчки. В зданиях – это проемы капитальных стен, углы, образованные ими, места у колонн, под балками каркаса зданий. Над головой не должно быть полок, тяжелых картин и т.п. Если землетрясение вас застало в здании, лучше всего в первые 15-20 секунд покинуть здание по лестнице или через окна первого этажа. Нельзя стоять вблизи построек, заборов, высоких стен, линий электропередач. Не создавайте давку в дверях. Если вам не удалось выйти на улицу, укройтесь в заранее выбранном безопасном месте. Распахните дверь на лестничную клетку. Как только стихнут толчки, немедленно покиньте помещение по лестнице, прижимаясь спиной к стене. Захватите с собой документы, аптечку, закройте дверь на ключ. Попытайтесь выключить газ, воду, электричество.

4. Наводнение

Взяв с собой документы, самые необходимые вещи, небольшой запас продуктов и воды, перейдите на наиболее безопасное место. Если вода застала вас неожиданно, используйте все предметы, способные удержать человека на воде.

5. Ядовитые сильнодействующие вещества

Оказавшись в зоне заражения, немедленно покиньте здание, перейдите в безопасное место по кратчайшему маршруту, перпендикулярно направлению ветра. Рекомендуется надеть ватно-марлевые повязки, смочив их 2% раствором питьевой соды (против хлора) и 5% раствором лимонной кислоты (против аммиака). Если вам не удалось покинуть здание, то плотно закройте окна, двери, форточки, предотвратите доступ воздуха в помещение.

6. Радиоактивное заражение

Получив сообщение об опасности заражения, немедленно наденьте противогазы. Если противогазы и защитные сооружения ГО находятся далеко, закройте плотно окна, двери тяжелой тканью или одеялом, закройте вентиляционные люки, отдушины, загерметизируйте продукты питания, создайте запас воды. Чтобы избежать попадания радиоактивных веществ внутрь организма, используйте средства индивидуальной защиты (респиратор, ватно-марлевая повязка и т.п.). Во избежание поражения кожных покровов используйте плащи с капюшоном, накидки, комбинезоны, резиновые перчатки и обувь. Соблюдайте правила радиоактивной безопасности: ограничьте пребывание на открытой местности, не раздевайтесь, не садитесь на землю, не курите, перед входом в помещение вымойте обувь, прочистите влажной щеткой одежду.

Правила проживания вместе с домашним животным (собакой – поводырем)

1. В одном номере разрешается проживание одного домашнего животного (собаки – поводыря).
2. Доплата за проживание с домашним животным составляет 10% от цены номера (места в номере).
3. Потребитель дополнительно к доплате за проживание с домашним животным вносит на депозит в отеле сумму в 5 000, 00 руб., предназначенную для покрытия возможного ущерба, причиненного домашним животным (собакой – поводырем). В случае недостаточности покрытия причиненного ущерба, потребитель обязан оплатить ущерб в полном объеме, в т.ч. неполученную исполнителем выгоду за период устранения последствий причиненного ущерба.
4. При проживании с домашним животным (собакой – поводырем) потребитель обязан иметь:
 - личную тару для организации кормления домашнего животного (собаки – поводыря), использовать в этих целях посуду отеля запрещается;
 - непромокаемую подстилку либо сумку для содержания домашнего животного (собаки – поводыря), предназначенные для отдыха;
 - специальный лоток (туалет), а также средства для уборки продуктов жизнедеятельности животного (собаки – поводыря).
5. Владелец домашнего животного (собаки – поводыря) должен обеспечивать поддержание чистоты и тишины, чтобы домашнее животное (собака – поводырь) не стали помехой сну и отдыху остальных потребителей, проживающих в отеле.
6. Запрещается выгул домашнего животного (собаки – поводыря) в помещениях отеля, в т.ч. на газоне двора отеля рядом с бассейном.
7. Запрещается выпускать домашнее животное (собаку – поводыря) без сопровождения по территории (помещениям) отеля.
8. Не рекомендуется находиться с домашним животным (собакой – поводырем) у бассейна.
9. Во время уборки номера домашнее животное (собака – поводырь) не должны находиться в номере.
10. Запрещается мыть домашних животных (собак – поводырей) в душевых кабинах или раковинах, использовать для сушки шерсти полотенца и простыни, принадлежащие отелю, вычесывать домашних животных (собак – поводырей) на балконах, в коридорах отеля и иных общественных местах.
11. В случае возникновения жалоб со стороны других потребителей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного (собаки – поводыря), владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин таких жалоб, а при необходимости увезти животное с территории отеля.
12. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор в случае нарушения потребителем правил проживания вместе с домашним животным (собакой – поводырем) и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного (собаки – поводыря).

Правила пользования бассейном отеля «Анапа-Лазурная»

1. Бассейн предназначен исключительно для оздоровительного купания.
2. Запрещается пользоваться бассейном лицам имеющим:
открытые (не затянувшиеся) раны и потертости;
кожные заболевания.
3. Перед посещением бассейна необходимо принять душ, тщательно смыть, применяя моющие средства, нанесенные на поверхность кожи, либо волосы кремы, масла, скрабы и т.п.
4. Самостоятельное посещение бассейна допускается с 09.00 до 23.00 ежедневно только потребителями, достигшими возраста 18-ти лет.
5. Посещение несовершеннолетними до 18 лет детского бассейна допускается только под присмотром родителей (законных представителей), а также лиц, сопровождающих таких несовершеннолетних.
6. При пользовании бассейном запрещено:
находиться в бассейне без купального костюма;
засорять и загрязнять воду в бассейне;
осуществлять вход в воду и выход из воды вне специально оборудованных для этого мест;
бегать по бортику бассейна, нырять и прыгать в бассейн;
играть с мячом и в спортивные игры возле бассейна, а также допускать шалости в воде, связанные с нырянием и захватом купающихся и т.д., подавать крики ложной тревоги;
распивать спиртные напитки и купаться в состоянии алкогольного опьянения;
использовать на территории возле бассейна, а также в бассейне стеклянную посуду и тару;
плавать на случайных предметах, которые могут нанести травмы и увечья иным потребителям;
купаться и находиться возле бассейна с 23:00 до 9:00 по причине производства санитарной обработки воды в бассейне;
купаться и находиться возле бассейна во время грозы.
7. Родители, законные представители несовершеннолетних потребителей, или иные лица, ответственные за обеспечение безопасности таких несовершеннолетних потребителей, обязаны не допускать шалостей такими потребителями при купании в бассейне, их плавания на непригодных для этого средствах (предметах) и других нарушений настоящих правил.
8. Запрещается пользоваться бассейном в период профилактических мероприятий по очистке чаши бассейна и применения дезинфицирующих средств.

Правила пользования бильярдной комнатой

1. Время работы бильярдной комнаты с 10.00 до 22.00.
2. На одном бильярдном столе играют не более 4 человек.
3. Употребление напитков разрешается только за специальными столиками при бильярде.

4. Курение в бильярдной комнате, а также на балконе запрещено.
5. На один бильярдный стол допускается брать не более двух киев.
6. При нахождении в бильярдной комнате запрещается:
 - а) играть в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
 - б) находиться с любыми видами оружия;
 - в) изменять места расстановки мебели без разрешения администратора;
 - г) сидеть или лежать на игровых столах;
 - д) использовать игровые принадлежности не по назначению;
 - е) ставить на игровые столы напитки, еду и другие посторонние предметы;
 - ж) допускать грубое отношение к персоналу отеля.

7. Рекомендуется придерживаться следующих правил этикета:

Не допускайте сквернословие, ведь изначально бильярд был игрой, которая была доступна высшим и благородным слоям общества, так что старайтесь сдерживать свои эмоции.

Необходимо с уважением относиться к своему сопернику и не стоять у той лузы, в которую он целится, или же за спиной у противника; старайтесь не задевать игрока рукой, кием, и тем более, ногой.

Не стоит давать совет сопернику, если он является для вас абсолютно незнакомым человеком.

Не нужно концентрироваться на событиях, происходящих за соседними столами, это может не понравиться Вашим соседям.

8. Оплата бильярда почасовая: 200 рублей/час. Получасовой оплаты нет.

9. В случае порчи имущества устанавливаются следующие размеры возмещения ущерба:

- а) порча сукна с его повреждением – 10 000 руб.;
- б) разлив на сукно жидкостей (напитков) – 1000 руб.
- в) порча или утрата шара – 1000 руб.
- г) порча или утрата кия – 4000 руб.
- д) порча бильярдного стола в виде царапины – 1000 руб.

10. Администрация имеет право отказать в пользовании бильярдной комнатой и продлении игры в бильярд в случаях:

- а) нарушения правила пользования бильярдной комнатой;
- б) нахождения в бильярдной комнате в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Правил пользования сауной с комнатой отдыха,
помещением для принятия температурных процедур и бассейном сауны

1. Сауна с комнатой отдыха, помещением для принятия температурных процедур и бассейном сауны (далее – сауна) предназначена только для гостей отеля.
2. Сауна рассчитана для посещения не более 6 человек.
3. Заказ сауны необходимо делать за 1-1,5 часа до её посещения.
4. Пользование бассейном сауны входит в стоимость пользования сауны.
5. Пользование сауной минимум на 2 часа, оплата почасовая (1 час- 1000 рублей), (Получасовой оплаты нет).
6. В сауне необходимо соблюдать чистоту.
7. В сауне требуется строго соблюдать правила пожарной безопасности.
8. В случае ухудшения самочувствия или получения травмы во время посещения как помещения для принятия температурных процедур, так и бассейна сауны следует обратиться за помощью к дежурному администратору отеля.
9. В сауне запрещается:
 - а) курить; за курение взимается штраф в размере 2 000 руб.;
 - б) оставлять детей без присмотра;
 - в) посещать сауну в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
 - г) использовать стеклянную посуду и стеклянную тару;
 - д) посещать сауну во время лечения, процесса коррекции веса, а также при беременности.
- 10 При нахождении в сауне и пользовании сауной необходимо соблюдать следующие правила:
 - а) запрещается пользоваться сауной, лицам имеющим открытые (не затянувшиеся) раны и потертости а также кожные заболевания;
перед посещением помещения для принятия температурных процедур и бассейна сауны необходимо принять душ, тщательно смыть, применяя моющие средства, нанесенные на поверхность кожи, либо волосы кремы, масла, скрабы и т.п.
 - б) осуществлять вход в воду и выход из воды только в специально оборудованном для этого месте;
 - в) необходимо одевать на себя купальный костюм;
 - г) запрещается бегать по бортику, нырять и прыгать в бассейн сауны;
 - д) запрещается организация опасных игр, которые могут повлечь за собой получение травмы;
 - е) будьте предупредительны друг с другом;
 - ж) в случае ухудшения самочувствия или травматизма во время посещения как помещения для принятия температурных процедур, так и бассейна сауны следует обратиться за помощью к дежурному администратору отеля.
11. В помещении для принятия температурных процедур запрещается пользоваться веником и лить на поверхность печи любые жидкости.
12. Потребители в состоянии алкогольного или наркотического опьянения не обслуживаются.
13. Администратор отеля имеет право отказать в продлении пользовании сауной в случаях:
 - если потребитель нарушает правила посещения сауны;
 - если потребитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Правила пользования велосипедами

1. Велосипед может передаваться во временное пользование за плату только потребителю.
2. Велосипед может использоваться потребителем исключительно для личных поездок.
3. Территория поездок определяется административно-территориальными границами муниципального образования город-курорт Анапа.
4. Велосипед передается потребителю непосредственно после производства записи о выдаче велосипеда и росписи потребителя в получении велосипеда в книге выдачи.
5. При пользовании велосипедом, потребитель обязан:
 - использовать велосипед по его целевому назначению в соответствии с пунктами 2 и 3 настоящих правил;
 - оплачивать устранение неисправностей и поломок велосипеда, которые произошли по его вине;
 - эксплуатировать велосипед только с соблюдением правил технической эксплуатации такого велосипеда и правил дорожного движения;
 - производить оплату за пользование велосипедом исходя из расчета 100 руб. за каждый полный час пользования непосредственно после такого использования.
6. Велосипед должен быть возвращен Исполнителю по окончании пользования в исправном состоянии с учетом нормального износа, возникшего в период такого пользования.
7. В случае причинения велосипеду повреждений Потребитель обязан возместить расходы на покупку поврежденных частей. Если ущерб от повреждений нанесенных велосипеду по вине Потребителя предполагает значительные затраты (более половины оценочной стоимости велосипеда), то Исполнитель имеет право потребовать с Потребителя полную оценочную стоимость восстановительного ремонта велосипеда.

Бланк заявки на бронирование

Отель «Анапа-Лазурная»
ИП Пастушенко Д.В.
353440 Краснодарский край,
Анапа, ул. Новороссийская 174
дежурному администратору

от _____

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

Прошу Вас забронировать номер категории _____
(одноместный, двухместный, «студия», «апартаменты»)

с (дата, время заезда) _____

по (дата, время выезда) _____

Информация о гостях (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес регистрации):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Информация о домашнем животном (собака – поводыре) _____

Дополнительные пожелания _____

Количество номеров: _____.

Контактный телефон/факс: _____ . E-mail: _____

Информация о трансфере: _____

Плательщик: _____

Форма оплаты _____

С правилами проживания, установленными в отеле ознакомлен(а). Предоставляю согласие на обработку персональных данных лиц, в части касающейся данных, указанных в настоящей заявке. Обработка персональных данных связана с оформлением договора на оказание гостиничных услуг.

Заказчик: _____ (_____)
подпись фамилия, инициалы

