



## ПРАВИЛА ОТЕЛЯ «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС»

Правила отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (Далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а именно: Гражданского кодекса Российской Федерации; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года; Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ; Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий курения табака» от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ; Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 № 109-ФЗ; «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 года № 1085; «Порядком осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» утверждённого Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9; «Правилами 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» утвержденных постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года № 713; Стандартом «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 51185» утверждённым Приказом Ростехрегулирования от 18 декабря 2008 года № 518-ст; иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, а также в соответствии с локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

Настоящие Правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления гостиничных услуг на территории отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила пребывания / проживания на территории отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», порядок и условия питания на территории отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

Настоящие Правила хранятся в кабинете Генерального директора Общества с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» и службе бронирования, размещены на стойках службы приёма и размещения и центра восстановительной и эстетической медицины отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», размещены в каждом номере отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», а также опубликованы на официальном сайте отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» - [www.palmira-palace.com](http://www.palmira-palace.com).

Правила проживания в Отеле «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (далее – Правила) являются локальным актом Общества с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» и имеет большую юридическую силу, чем любые другие локальные акты Общества с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», Договоры (в том числе Дополнительные соглашения и Приложения к ним), содержащие положения схожие с положениями настоящих Правил, Приказы, Служебные записки, а также любые иные, не предусмотренные настоящим пунктом, внутренние документы Общества с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению юридическими лицами, физическими лицами, а также физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, заключившими (планирующими заключение) любых договоров в отношении на предоставления услуг (гостиничных услуг, комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления, комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения) на территории отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (в том числе агентских договоров с организациями, задействованными в сфере продажи туристических услуг), а также любыми другими лицами, посещающими территорию отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

**Исполнитель – юридическое лицо – Общество с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (ОГРН 1149102076837, ИНН/КПП 9103009001/910301001), расположенное по адресу: 298659, Российская Федерация, Республика Крым, город Ялта, пгт. Курпаты, Алупинское шоссе, дом 12А, корпус 1.**

**Отель «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (Отель / Гостиница)** – курортный отель 4\* «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» согласно Свидетельству о присвоении категории объекту туристической индустрии от 16 октября 2018 года, регистрационный номер в Федеральном перечне – 220000009.

**Заказчик** – дееспособное физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, либо физическое лицо – индивидуальный предприниматель, либо юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) гостиничные услуги у Исполнителя в соответствии с Договором о возмездном оказании гостиничных услуг, либо в соответствии с Договором оферты на оказание гостиничных услуг или иным Договором.

**Посетитель** – лицо, находящееся на территории Отеля и пользующееся услугами Исполнителя без бронирования и оплаты услуг по временному проживанию на территории Отеля, либо лицо, находящееся на территории Отеля по приглашению Гостя.

**Потребитель (Гость / Клиент)** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и/или использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе гражданин, для которого гостиничные услуги приобретены Заказчиком.

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, в том числе, но, не ограничиваясь, комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления (с предоставлением средства размещения), комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения (с предоставлением средства размещения), комплекса услуг по организации питания.

**Основные гостиничные услуги** – комплекс услуг, направленных на обеспечение временного проживания Гостя на территории Отеля и включенные в стоимость временного проживания.

**Дополнительные услуги** – услуги, не включенные в стоимость временного проживания гостя на территории Отеля и оказываемые Исполнителем за дополнительную плату.

**Тип питания** – комплекс услуг по организации питания, входящих в стоимость гостиничной услуги согласно действующим тарифам Исполнителя.

**Гостиничный номер (номер / средство размещения)** – помещения, оборудование и иное имущество, используемое для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц.

**Цена номера (места в номере)** - стоимость временного проживания и основных услуг, определённых Исполнителем, оказываемых за единую цену.

**Бронирование** - предварительный заказ номеров и/или мест в номерах, а также дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляемый Заказчиком (Потребителем) в порядке, установленном настоящими Правилами.

**Зона отдыха** - под зонами отдыха в Отеле понимают любые локации, расположенные на территории Отеля, («На островах», «Лесной порт», «Волшебный лес», подвесные кровати, «Каминная зона ресторана на крыше», «Ротонды», «Подиумы с гамаками на дворцовой площади») и предназначенные для кратковременного отдыха Гостей вне гостиничных номеров.

**Дата заезда** – дата прибытия Гостя в Отель.

**Время заезда** - 14 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

**Дата выезда** – дата выезда Гостя из Отеля.

**Время выезда** - 12 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

**Гостиничные сутки** – единица измерения продолжительности временного проживания, включающая в себя временной промежуток между временем заезда и временем выезда (22 часа)

**Ранний заезд** – заезд Гостя в Отель до расчетного часа.

**Поздний выезд** – выезд Гостя из Отеля после расчетного часа в день выезда.

**Расчётный час** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя.

**Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда.

**Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 18 часа 00 минут в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

**Групповое бронирование** – бронирование для группы в количестве, превышающем 9 Гостей, в один и тот же день заезда в рамках одной заявки на бронирование услуг

**Индивидуальное бронирование** - бронирование для одного Гостя либо группы не более 9 Гостей в один и тот же день заезда в рамках одной заявки на бронирование услуг.

**Официальный сайт** – общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Исполнителю и/или его аффилированным лицам и расположенный по адресу - [www.palmira-palace.com](http://www.palmira-palace.com).

**Высокий сезон** – период с 27 апреля каждого календарного года по 26 сентября каждого календарного года и с 28 декабря каждого календарного года по 08 января каждого календарного года.

**Низкий сезон** - период с 09 января каждого календарного года по 26 апреля каждого календарного года и с 27 сентября каждого календарного года по 27 декабря каждого календарного года.

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

**1.1.** Исполнитель принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование любым из нижеперечисленных способов:

- путем принятия обращений по телефонам: +7 (499) 346-20-44 / +7 (978) 735-77-55 (Viber, WhatsApp)
- путем принятия заявок, размещенных в специальной форме бронирования на официальном сайте Отеля - [www.palmira-palace.com](http://www.palmira-palace.com).
- путем принятия обращений по адресам электронной почты.
- путем принятия личных обращений на стойке службы приема и размещения Отеля.

**1.2.** Исполнитель не взимает плату за бронирование.

**1.3.** Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

От юридического лица	От физического лица	От индивидуального предпринимателя
- наименование юридического лица, юридический и почтовый адрес; - регистрационные (ОГРН, ИНН/КПП) и банковские реквизиты; - количество и категории бронируемых гостиничных номеров; - дату и время заезда и выезда; - перечень Гостей с указанием Ф.И.О.; - контактный номер телефона и адрес электронной почты; - пожелания по расположению номеров и к спальному месту (предоставление в двух местных номерах большой кровати или двух раздельных).	- фамилия, имя, отчество Гостя/Гостей; - количество и категории бронируемых гостиничных номеров; - дату и время заезда и выезда; - контактный номер телефона и адрес электронной почты; - пожелания по расположению номеров и к спальному месту (предоставление в двух местных номерах большой кровати или двух раздельных).	- фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, адрес регистрации и почтовый адрес; - регистрационные (ОГРНИП и ИНН) и банковские реквизиты; - количество и категории бронируемых гостиничных номеров; - дату и время заезда и выезда; - перечень Гостей с указанием Ф.И.О.; - контактный номер телефона и адрес электронной почты; - пожелания по расположению номеров и к спальному месту (предоставление в двух местных номерах большой кровати или двух раздельных).

**1.4.** Исполнитель подтверждает бронирование путем направления Заказчику и/или Гостю (по адресу электронной почты и/или с использованием социальных сетей (Viber, WhatsApp, ВКонтакте, Facebook и т.д.), а также иным способом, указанным Заказчиком и/или Гостем в заявке на бронирование) уведомления о подтверждении бронирования, в обязательном порядке содержащего следующую информацию:

- наименование (Ф.И.О.) Заказчика и/или Гостя;
- регистрационные и банковские реквизиты (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- дату и время заезда и выезда;

- перечень Гостей с указанием Ф.И.О. (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- дополнительные услуги, выбранные Заказчиком и/или Гостем;
- тип питания в соответствии с тарифами на проживание;
- номер и дату брони, Ф.И.О. работника отдела бронирования.

При этом уведомление о подтверждении бронирования направляется Исполнителем (при условии наличия полной и необходимой информации в заявке) в течение следующих 24 часов с момента получения Исполнителем заявки на бронирование.

**1.5.** При осуществлении бронирования Заказчик и/или Гость имеет право выбрать только категорию номера для временного проживания, размещение Заказчика и/или Гостя в конкретных гостиничных номерах, по выбору Заказчика и/или Гостя не осуществляется. При этом Исполнитель самостоятельно определяет конкретный гостиничный номер, в котором будет размещен Заказчик и/или Гость, исходя из фактической загрузки Отеля.

**1.6.** В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Исполнитель вправе отказать Заказчику и/или Гостю в бронировании номеров.

**1.7.** Исполнитель принимает заявки на индивидуальное и групповое бронирование, для которых предусмотрен различный порядок внесения изменений в подтвержденные заявки на бронирование и аннулирования заявок на бронирование.

**1.8.** Заказчик и/или Гость имеет право аннулировать заявку на бронирование. В случае аннулирования заявки более чем за 24 часа до запланированного времени заезда, Исполнитель осуществляет возврат уплаченной суммы.

**1.9.** При отказе от гарантированного бронирования (индивидуального) менее чем за 24 часа до запланированного времени заезда (аннулирование заявки на бронирование по инициативе Заказчика и/или Гостя), а равно при не заезде Гостя, Исполнитель осуществляет возврат уплаченной суммы и оставляет за собой право удержать штраф за фактический простой забронированных гостиничных номеров в размере 100 % стоимости проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере выбранной категории.

**1.10.** При отказе от гарантированного бронирования (группового) менее чем за 15 календарных дней до даты запланированного заезда (аннулирование заявки на бронирование по инициативе Заказчика и/или Гостя), а равно при не заезде Гостей, Исполнитель осуществляет возврат уплаченной суммы и оставляет за собой право удержать штраф за фактический простой забронированных гостиничных номеров в размере 100 % стоимости проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере выбранной категории.

**1.11.** Возврат уплаченных денежных средств осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика и/или Гостя, оплатившего гостиничные и/или дополнительные услуги. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также, в обязательном порядке, должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Исполнитель осуществляет возврат денежных средств, с учетом положений п. 1.9. – 1.10. настоящих Правил, в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента получения заявления о возврате, и при наличии оснований для возврата.

**1.12.** При заезде Заказчика и/или Гостя позднее запланированного времени (в день запланированного заезда), но ранее расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, Исполнитель оставляет за собой право удержать с Заказчика и/или Гостя 100 % стоимость проживания за одни гостиничные сутки в номере выбранной категории за фактический простой номера.

**1.13.** Удержание стоимости аннулированных гостиничных услуг по акционным тарифам и специальным предложениям, осуществляется согласно условиям акции, опубликованным на официальном сайте Отеля.

**1.14.** Аннуляция заявки на бронирование по акционным тарифам и невозвратным тарифам осуществляется в соответствии с условиями акции, опубликованным на официальном сайте Отеля.

**1.15.** Внесение изменений в гарантированное бронирование (как индивидуальное так и групповое) в части изменения имен Гостей, возможно, не менее чем за 24 часа до даты запланированного заезда и при условии уведомления Исполнителя по номерам телефонов и по адресу электронной почты.

**1.16.** Внесение изменений в гарантированное бронирование (индивидуальное) в части изменения условий временного проживания (категории номера, увеличение/уменьшение срока пребывания, увеличение/уменьшение количества номеров и т.д.) оформляется путем аннуляции прежней заявки на бронирование и подтверждения новой заявки на бронирование. Такие изменения могут быть внесены не менее чем за 24 часа до запланированного времени заезда и при условии наличия возможности внесения таких изменений у Исполнителя.

**1.17.** Внесение изменений в гарантированное бронирование (групповое) в части изменения условий временного проживания (категории номера, увеличение/уменьшение срока пребывания, увеличение/уменьшение количества номеров и т.д.) оформляется путем аннуляции прежней заявки на бронирование и подтверждения новой заявки на бронирование. Такие изменения могут быть внесены не менее чем за 15 календарных дней до даты запланированного заезда и при условии наличия возможности внесения таких изменений у Исполнителя.

**1.18.** В случае несвоевременного уведомления о внесении изменений в гарантированное бронирование в части, предусмотренной п. 1.15. – 1.16. настоящих Правил, Исполнитель оставляет за собой право:

*1.18.1.* либо принять изменения в заявку на бронирование, при наличии возможности внесения таких изменений, с удержанием штрафных санкций, предусмотренных п. 1.9. – 1.10. настоящих Правил;

*1.18.2.* либо, при отсутствии возможности внесения таких изменений, и при наличии согласия Заказчика и/или Гостя, оставить заявку на бронирование без изменений, без удержания штрафных санкций, предусмотренных п. 1.9. – 1.10. настоящих Правил

*1.18.3.* либо, при отсутствии возможности внесения таких изменений, аннулировать заявку на бронирование, с удержанием штрафных санкций, предусмотренных п. 1.8. – 1.9. настоящих Правил.

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

**2.1.** Договор на оказание гостиничных услуг может быть заключен одним из нижеприведенных способов:

*2.1.1.* Путем двухстороннего подписания Договора на оказание гостиничных услуг по форме, разработанной и утвержденной Исполнителем, в согласованной сторонами Договора редакции.

*2.1.2.* Путем оплаты Счета-договора (акцепт оферты), сформированного на основании: Договора (оферта) на оказание гостиничных услуг. Все утвержденные Исполнителем Договоры (оферта) размещены на стойке службы приема и размещения Отеля и опубликованы на официальном сайте Отеля.

*2.1.3.* Путем заполнения и подписания Гостем Регистрационной карты на стойке приема и размещения Отеля.

**2.2.** Договор на оказание гостиничных услуг может быть заключен:

*2.2.1.* с юридическими лицами и физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при этом такие правоотношения регламентируются главой 39 Гражданского Кодекса Российской Федерации;

2.2.2. с физическими лицами (дееспособными гражданами и лицами без гражданства, достигшими 18 летнего возраста), при этом такие правоотношения регламентируются Законом Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года.

2.3. Гость, заключая договор на оказание гостиничных услуг, подтверждает, что получил от Исполнителя достоверную и полную информацию касающуюся:

- Исполнителя (наименование, регистрационные данные, адрес месторасположения, контактный номер телефона);
- присвоения Отелю категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты и номера свидетельства, и срока его действия;
- сертификации услуг;
- категорий номеров и цен на них (на место в номере);
- перечня основных услуг;
- формы и порядка оплаты гостиничных услуг;
- перечня и цены дополнительных услуг;
- сведений о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- сведений об отсутствии предельного срока проживания;
- перечня категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечня льгот предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами, иными нормативно-правовыми актами;
- сведений об иных платных услугах, оказываемых на территории Отеля третьими лицами;
- сведений о времени заезда (выезда) из Отеля;
- настоящих Правил;
- правил пожарной безопасности и правил пользования электроприборами в номерах;
- порядка обработки персональных данных;
- работы находящихся на территории Отеля точек общественного питания и условий питания;
- правил посещения пляжа и бассейнов;
- в связи, с чем не имеет к Исполнителю претензий в отношении предоставленной информации.

2.4. Вышеприведённая информация размещена на стойке службы приёма и размещения, а также опубликована на официальном сайте Отеля.

### 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

3.1. После получения Заказчиком и/или Гостем уведомления о подтверждении бронирования и платежного документа (счет, квитанция, счет-договор и т.д.) на оплату, он осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим разделом Правил.

3.2. Заказчик и/или Гость может произвести оплату одним из следующих способов:

3.2.1. Оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения.

3.2.2. Безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения либо через модуль бронирования

3.2.3. Безналичная оплата на основании выставленного платежного документа (счет, платежное поручение, счет-договор и т.д.)

3.3. Оплата стоимости предоставления гостиничных услуг может быть произведена в следующие сроки:

3.3.1. В Низкий сезон оплата 100 % стоимости проживания за одни гостиничные сутки, в номере выбранной категории, в любое время до момента заезда, либо непосредственно в момент заезда, но при условии произведения оплаты не позднее расчетного часа дня запланированного заезда - признается гарантированным бронированием, а Исполнитель принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.3.2. В Высокий сезон оплата 100 % стоимости всего периода проживания, в номере выбранной категории, не позднее 3 календарных дней с момента получения Заказчиком и/или Гостем уведомления о подтверждении бронирования (с приложением платежных документов), и в любом случае не менее чем за 3 календарных дней до даты запланированного заезда - признается гарантированным бронированием, а Исполнитель принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.3.3. Оплата 100 % стоимости всего периода проживания, в номере выбранной категории, непосредственно в момент заселения и при заселении позднее расчетного часа, установленного Исполнителем - признается не гарантированным бронированием, а Исполнитель принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до 18 часов 00 минут дня запланированного заезда.

3.4. Исполнитель осуществляет фактическое заселение Гостя только при условии оплаты 100 % стоимости всего периода проживания, в номере выбранной категории. Рассрочка оплаты гостиничных услуг, а равно пост оплата гостиничных услуг не допускается.

3.5. Исполнитель имеет право самостоятельно, без предварительного уведомления Заказчика и/или Гостя, изменять стоимость оказания гостиничных услуг (в том числе изменять тарифы на проживание), стоимость дополнительных услуг, в том числе стоимость платных медицинских услуг и стоимость программ по предоставлению комплексных услуг (отдых и оздоровление, санаторно-курортное лечение, программы центра восстановительной и эстетической медицины), а также иных услуг, оказываемых на территории Отеля. При этом стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на официальном сайте Отеля.

3.6. При гарантированном и не гарантированном бронировании стоимость проживания в номере выбранной категории, а также стоимость дополнительных услуг, указанных Заказчиком и/или Гостем в заявке на бронирование становится фиксированной для Заказчика и/или Гостя и не подлежит изменению с момента получения Исполнителем заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно п. 1.3. настоящих Правил, при условии дальнейшего подтверждения Исполнителем бронирования, а также при условии последующей оплаты забронированных гостиничных услуг в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами и/или уведомлением о подтверждении бронирования.

3.7. В случае не соблюдения условий, определенных в п. 3.6. настоящих Правил, заявка на бронирование не становится основанием для фиксации стоимости гостиничных услуг.

3.8. Фиксированная стоимость на проживание в номере выбранной категории действует в течение всего срока, указанного в уведомлении о подтверждении бронирования. Продление срока временного проживания в Отеле оплачивается по ценам на проживание, действующим в момент совершения и оплаты продления.

3.9. Исполнителем предусмотрена дисконтная программа «БУКЕТ ПАЛЬМИРЫ» для постоянныхGuestей Отеля. С подробным описанием и условиями дисконтной программы можно ознакомиться на официальном сайте Отеля.

**3.10.** Заказчик и/или Гость имеет право отказаться от фактически оплаченных услуг, при этом возврат денежных средств осуществляется только на основании письменного заявления от Заказчика и/или Гостя оплатившего такие услуги в порядке и сроки, установленные действующем законодательством Российской Федерации и Республики Крым. Отказ от фактически оплаченных услуг приравнивается к аннулированию заявки на бронирование, в связи с чем, на такой отказ распространяются положения раздела 1 настоящих Правил. Особый порядок может быть предусмотрен Договорами на оказание гостиничных услуг.

**3.11.** Плата за проживание в Отеле взимается согласно действующим тарифам на проживание в соответствии с единым расчётным часом, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Цены на гостиничные услуги установлены в рублях Российской Федерации.

**3.12.** Стоимость услуг проживания в номере устанавливается за гостиничный номер в сутки, исходя из категории номера, типа питания и указывается в тарифе на проживание в Отеле. В Отеле установлена посуточная оплата проживания (перерасчет суммы проживания согласно количеству часов в рамках одних гостиничных суток, не производится).

**3.13.** При досрочном выезде Гостя, направленного Заказчиком, размеры возмещения денежных средств, регулируются соответствующими Договорами между Гостем и Заказчиком, и осуществляются в рамках таких Договоров. При этом Исполнитель оставляет за собой право удержать из стоимости фактически оплаченных услуг штраф в размере 100 % стоимости проживания в гостиничном номере выбранной и оплаченной Гостем категории за одни гостиничные сутки, в качестве компенсации за фактический простой гостиничного номера.

#### **4. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**4.1.** Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

**4.2.** Исполнитель приступает к обработке персональных данных Гостя только после уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

**4.3.** Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами, Исполнителю необходимы персональные данные Гостей, в связи с чем Гость, заключая Договор на оказание гостиничных услуг, даёт право Исполнителю без своего особого согласия и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных осуществлять обработку следующих своих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- адрес регистрации и временного проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- срок проживания в Отеле;
- контактный номер телефона и адрес электронной почты.

**4.4.** Предоставляя свои персональные данные, Гость подтверждает их достоверность и действительность.

**4.5.** Исполнитель без согласия субъекта персональных данных предоставляет (сообщает) персональные данные Гостя по запросам адвокатов, налоговых, правоохранительных, судебных органов, а также работодателю Гостя. В остальных случаях Исполнитель имеет право передать третьим лицам персональные данные субъекта персональных данных, только с его письменного согласия, оформленного в соответствии с требованиями, предусмотренными положениями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

**4.6.** Исполнитель хранит персональные данные Гостей на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность.

**4.7.** К обработке персональных данных относятся следующие операции (действия) Исполнителя: сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование в целях регистрационного учета, обезличивание, блокирование, уничтожение, распространение (передача) по запросу адвокатов, налоговых, правоохранительных, судебных органов.

**4.8.** Персональные данные используются Исполнителем исключительно с целью оказания Гостю гостиничных услуг.

#### **5. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА В ОТЕЛЬ**

**5.1.** Заезд в Отель оформляется только при предоставлении оригиналов документов, удостоверяющих личность в соответствии с п. 5.2. – 5.4. настоящих Правил. Заезд в Отель на основании предоставления копий документов (фотокопии, скан.копии и т.д.) не допускается.

**5.2.** Исполнитель осуществляет поселение Гостя только при условии предъявления паспорта или иного документа удостоверяющего личность последнего и отвечающего требованиям законодательства Российской Федерации и Республики Крым в области миграционного учета граждан Российской Федерации, граждан иностранных государств, лиц без гражданства (в том числе, но, не ограничиваясь: паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; паспорта иностранного гражданина или 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 признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительства лица без гражданства). Полный перечень документов содержится в нормативно-правовых актах Российской Федерации и Республики Крым в области миграционного учета граждан Российской Федерации, граждан иностранных государств, лиц без гражданства.

Для иностранных граждан, помимо выше перечисленных, необходимо предоставить следующие документы: миграционную карту с отметками о пересечении границы Российской Федерации; визу (если иностранному гражданину требуется виза для въезда на территорию Российской Федерации); патент на осуществление трудовой деятельности на территории Российской Федерации (а также уведомление о постановке на миграционный учёт и квитанцию об оплате патента).

**5.3.** Исполнитель осуществляет поселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, на основании следующих документов (совокупности всех указанных далее документов): документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с несовершеннолетними гражданами родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающих несовершеннолетних граждан; документов удостоверяющих полномочия сопровождающего лица; свидетельств о рождении несовершеннолетних граждан.

**5.4.** Исполнитель осуществляет поселение несовершеннолетних граждан, возрастом с 14 до 18 лет, на основании следующих документов (совокупности всех указанных далее документов): документов, удостоверяющих личность находящихся

вместе с несовершеннолетними гражданами родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающих несовершеннолетних граждан; документов удостоверяющих полномочия сопровождающего лица; паспортов несовершеннолетних граждан.

**5.5.** Исполнитель осуществляет поселение несовершеннолетних иностранных граждан, на основании следующих документов (совокупности всех указанных далее документов): документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с несовершеннолетними гражданами родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающих несовершеннолетних граждан; документов удостоверяющих полномочия сопровождающего лица; свидетельств о рождении несовершеннолетних иностранных граждан и/или паспортов несовершеннолетних иностранных граждан и/или иной документ, удостоверяющий личность иностранных несовершеннолетних граждан.

**5.6.** Граждане Российской Федерации, заселяющиеся в ОТЕЛЬ, подлежат регистрации по месту временного пребывания в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Крым. Для регистрации по месту временного пребывания необходимо при заезде предъявить документ, удостоверяющий личность, согласно п. 5.2. настоящих Правил.

**5.7.** Иностранные граждане и лица без гражданства, заселяющиеся в ОТЕЛЬ, подлежат регистрации по месту временного пребывания в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Крым. Для регистрации по месту временного пребывания необходимо при заезде предъявить документы, указанные в п. 5.2. настоящих Правил.

**5.8.** Основанием для заезда и временного проживания Гостя в Отеле является подписание Регистрационной карты. Регистрационная карта оформляется на каждого из Гостей и подписывается каждым из Гостей (в отношении несовершеннолетних лиц подписание осуществляется родителями, законными представителями опекунами) в момент фактического заселения в ОТЕЛЬ.

**5.9.** После подписания Гостем Регистрационной карты, работник службы приема и размещения выдает Гостю ключ-карту от гостиничного номера и карту на полотенце. Ключ-карта от гостиничного номера выдается на каждого из Гостей, в том числе на несовершеннолетних лиц. Карта на полотенце выдается на каждого из Гостей, в том числе на несовершеннолетних лиц, за исключением детей в возрасте до 3 лет.

**5.10.** Отдельные положения правил предоставления гостиничных услуг, правил ОТЕЛЯ, общих условий пользования помещениями ОТЕЛЯ, правил противопожарной безопасности, правил пользования электроприборами в Отеле могут быть разъяснены Гостю по его запросу при заезде или в процессе временного проживания в Отеле. За разъяснениями Гость может обращаться к работникам службы приема и размещения ОТЕЛЯ.

**5.11.** В случае позднего выезда либо раннего заезда Гость обязан произвести Исполнителю дополнительную оплату стоимости услуг временного проживания в следующих размерах:

**5.11.1.** При выезде Гостя в период с 12 часов 00 минут до 21 часа 00 минут по местному времени в день выезда – взимается дополнительная оплата в размере 50% стоимости одних суток размещения согласно категории номера, без предоставления питания;

**5.11.2.** При выезде Гостя после расчетного часа и позже 21 часа 00 минут по местному времени в день выезда – взимается дополнительная оплата в размере 100% стоимости одних суток размещения согласно категории номера, с возможностью предоставления завтрака;

**5.11.3.** В случае заезда Гостя с 00 часов 00 минут по местному времени до установленного расчетного часа - взимается дополнительно оплата 50% стоимости одних суток размещения согласно категории номера, без предоставления питания;

**5.11.4.** В случае заезда Гостя до 00 часов 00 минут по местному времени в день заезда - взимается дополнительно оплата 100% стоимости одних суток размещения согласно категории номера, с возможностью предоставления завтрака.

**5.12.** При нарушении Гостем срока заезда по оформленному бронированию в ОТЕЛЬ, Исполнитель не гарантирует размещение Гостя в выбранной последней категории гостиничных номеров, а размещает на свободные места, при их наличии.

**5.13.** При размещении Гостя, чье пребывание оплачено по безналичному расчету Заказчиком, размещение в номере осуществляется в соответствии с заявкой на бронирование. Размещение еще одного Гостя в этот же номер осуществляется по тарифу на проживание, при наличии возможности предоставления дополнительного места в номере забронированной категории, а также при условии такого размещения на период проживания, указанный в подтвержденной заявке на бронирование.

**5.14.** При заезде Гостей, направленных от Заказчика, с оплатой по безналичному расчету, изменения забронированных гостиничных услуг осуществляются только на основании новой заявки на бронирование от соответствующего Заказчика.

**5.15.** Гость, желающий продлить временное проживание в Отеле обязан сообщить об этом в службу приема и размещения ОТЕЛЯ не позднее, чем за 12 часов до времени выезда и оплатить данное проживание, в противном случае ОТЕЛЬ имеет право продать проживание в данном гостиничном номере другому лицу, а Гость обязуется освободить гостиничный номер, в порядке, установленном настоящими Правилами.

**5.16.** В случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты за временное проживание в течение более чем 1 часа позднее установленного Исполнителем времени выезда, Исполнитель имеет право освободить номер от вещей Гостя, собрав комиссию в лице работников службы приема и размещения, службы контроля и режима, отдела контроля и качества ОТЕЛЯ.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**6.1.** Номерной фонд ОТЕЛЯ включает в себя количество гостиничных номеров различной категории, указанное в Приложении к Свидетельству о присвоении категории объекту туристической индустрии от 16 октября 2018 года, регистрационный номер в Федеральном перечне – 220000009.

**6.2.** На территории ОТЕЛЯ оказываются следующие основные виды гостиничных услуг:

**6.2.1.** Комплекс гостиничные услуги;

**6.2.2.** Комплекс услуг по организации отдыха и оздоровления;

**6.2.3.** Комплекс услуг по организации санаторно-курортного лечения.

**6.3.** Перечень основных гостиничных услуг, входящих в комплекс гостиничных услуг, комплекс услуг по организации отдыха и оздоровления, комплекс услуг по организации санаторно-курортного лечения:

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование услуги</b>	<b>Комплекс гостиничных услуг</b>	<b>Комплекс услуг по организации отдыха и оздоровления</b>	<b>Комплекс услуг по организации санаторно-курортного лечения</b>
<b>1</b>	проживание в номере согласно выбранной (оплаченной) категории	+	+	+
<b>2</b>	питание, согласно оплаченному тарифу	+	+	+
<b>3</b>	ежедневная уборка номера	+	+	+

4	ежедневная смена полотенец	+	+	+
5	смена постельного белья осуществляется 1 раз в 2 дня	+	+	+
6	замена туалетных принадлежностей по мере использования	+	+	+
7	пользование электробытовыми приборами, установленными в гостиничном номере	+	+	+
8	вызов скорой помощи, других специальных и аварийных служб	+	+	+
9	пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля	+	+	+
10	пользование сейфом, установленном в гостиничном номере	+	+	+
11	услуги беспроводного Интернета Wi-Fi	+	+	+
12	услуга пробудки	+	+	+
13	услуга вызова такси	+	+	+
14	предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по требованию)	+	+	+
15	доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении	+	+	+
16	предоставление свежей прессы	+	+	+
17	предоставление в пользование детских кроваток, стульчиков, приборов для подогрева питания (по требованию)	+	+	+
18	посещение детского клуба ЛИМПОПО и детских площадок, расположенных на территории Отеля	+	+	+
19	услуги аниматоров (согласно программе Отеля)	+	+	+
20	посещение развлекательных и концертных программ Отеля	+	+	+
21	посещение закрытого бассейна	+	+	+
22	посещение подогреваемого открытого бассейна (круглогодично)	+	+	+
23	посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период	+	+	+
24	посещение тренажерного зала	+	+	+
25	посещение комплекса банных культур (инфракрасная сауна, русская сауна, хамам, японские контрастные купели)	+	+	+
26	посещение зон отдыха на территории Отеля	+	+	+
27	предоставление шезлонгов, зонтов и пляжных полотенец	+	+	+
28	поднос багаж (по требованию и при наличии технической возможности у Исполнителя)	+	+	+
29	посещение гладильной комнаты	+	+	+
30	вызов врача в номер (по требованию и при наличии возможности у Исполнителя)	+	+	+
31	прием (осмотр, консультация) врача, первичный	-	+	+
32	прием (осмотр, консультация) врача, повторный	-	+	+
33	оздоровительное плавание в бассейне с морской водой	-	+	+
34	групповое занятие лечебной физкультурой	-	+	+
35	климатотерапия	-	+	+
36	спелеотерапия	-	+	+
37	фито-чай крымский или кислородный коктейль	-	+	+
38	регистрация электрокардиограммы (по показаниям)	-	+	+
39	лечебная программа по выбору Гостя	-	-	+

#### 6.4. Особенности оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления:

6.4.1. Возможность предоставления комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления обусловлена длительностью пребывания Гостя в Отеле. Исполнителем устанавливается минимальная длительность пребывания Гостя в Отеле - не менее одних суток.

6.4.2. Комплекс услуг по организации отдыха и оздоровления осуществляется на основании путевки отдыха и оздоровления с включенным набором основных гостиничных услуг, которая подготавливается Исполнителем на основании первичного осмотра Гостя врачом, заполняется на основании имеющейся и полученной в ходе первичного осмотра информации о

состоянии здоровья Гостя, и содержит информацию о комплексе услуг, необходимых для достижения положительных результатов по итогам оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления.

6.4.3. При заезде в Отель Гость обязуется предоставить Исполнителю следующие документы: документ удостоверяющий личность (в соответствии с п. 5.2. - 5.4. настоящих Правил); полис обязательного медицинского страхования (при наличии); страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии); договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии).

6.4.4. Оказание комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления для детей в возрасте от 5 лет осуществляется при условии предъявления следующих документов: документ удостоверяющий личность (в соответствии с п. 5.2. - 5.4. настоящих Правил); свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет); полис обязательного медицинского страхования (при наличии); страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии); договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии); справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей).

6.4.5. Гость обязуется в течение 1 дня с даты прибытия явиться на первичный осмотр врача для составления индивидуальной программы отдыха и оздоровления и оформления амбулаторной карты (истории болезни).

6.4.6. Индивидуальная программа отдыха и оздоровления содержит: результаты первичного осмотра врачом; режим питания; природные лечебные ресурсы (климатотерапия, ландшафт терапия и другие объекты и условия, используемые для лечения и профилактики заболеваний; немедикаментозную терапию (лечебная физкультура, массаж и т.д.).

6.4.7. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность не выдаются.

6.4.8. По завершении оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления Гостю выдается отрывной талон путевки отдыха и оздоровления и справка, подтверждающая оказание услуг по организации отдыха и оздоровления.

6.5. Особенности оказания комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения:

6.5.1. Возможность предоставления комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения обусловлена длительностью пребывания Гостя в Отеле. Исполнителем устанавливается минимальная длительность пребывания Гостя в Отеле - не менее 14 дней или 13 ночей с момента фактического заезда в Отель. Исполнителем устанавливается предельная длительность пребывания Гостя в Отеле - не более 21 дня или 20 ночи с момента фактического заезда в Отель.

6.5.2. В исключительных случаях, при условии получения Исполнителем направления на санаторно-курортное лечение, предусматривающего меньший срок пребывания Гостя в Отеле, Исполнитель имеет право сократить срок предоставления комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения до количества дней (ночей) указанных в направлении на санаторно-курортное лечение. В случае уменьшения срока пребывания Гостя в Отеле, индивидуальная программа санаторно-курортного лечения подлежит корректировке в соответствии с фактическим сроком пребывания.

6.5.3. Комплекс услуг по организации санаторно-курортного лечения осуществляется на основании путевки на санаторно-курортное лечение и санаторно-курортной карты (санаторно-курортной карты для детей), оформленных в соответствии с требованиями действующего российского законодательства по утвержденным формам.

6.5.4. При заезде в Отель Гость обязуется предоставить Исполнителю следующие документы: санаторно-курортная путевка; санаторно-курортная карта (оформленную не более чем за два месяца до даты заезда в Отель); документ удостоверяющий личность (в соответствии с п. 5.2. - 5.4. настоящих Правил); полис обязательного медицинского страхования (при наличии); страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии); договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии).

6.5.5. Оказание комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения для детей в возрасте от 5 лет осуществляется при условии предъявления следующих документов: санаторно-курортная карта для детей (оформленную не более чем за два месяца до даты заезда в Отель); документ удостоверяющий личность (в соответствии с п. 5.2. - 5.4. настоящих Правил); свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет); полис обязательного медицинского страхования (при наличии); страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии); договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии); справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для несовершеннолетних не достигших восемнадцатилетнего возраста).

6.5.6. Гость обязуется в течение 1 дня с даты прибытия явиться на первичный осмотр врача для составления индивидуальной программы санаторно-курортного лечения и оформления медицинской карты Гостя.

6.5.7. Индивидуальная программа санаторно-курортного лечения содержит: диагноз заболевания; рекомендации по соблюдению режима дня; рекомендации по лечебному питанию; природные лечебные ресурсы (климатотерапия, ландшафт терапия и другие объекты и условия, используемые для лечения и профилактики заболеваний; немедикаментозную терапию (лечебная физкультура, массаж и т.д.).

6.5.8. По завершении оказания комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения Гостю выдается обратный талон санаторно-курортной карты или обратный талон санаторно-курортной карты для детей.

## 7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОТДЕЛЬНЫХ ЗОН

7.1. На территории Отеля установлено следующее время работы отдельных локаций и помещений Отеля:

- закрытый бассейн / центр банных культур - ежедневно с 08 часов 00 минут до 22 часов 00 минут;
- открытые бассейны и зона пляжа - ежедневно с 07 часов 00 минут до 19 часов 00 минут;
- зоны отдыха (качели-кровати) - ежедневно с 07 часов 00 минут до 19 часов 00 минут;
- «Лесной порт» - ежедневно с 07 часов 00 минут до 19 часов 00 минут;
- «Сказочный лес» - ежедневно с 07 часов 00 минут до 19 часов 00 минут;
- Фито-бар - ежедневно с 09 часов 00 минут до 22 часов 00 минут;
- Фитнес-центр (тренажерный зал) - ежедневно с 09 часов 00 минут до 21 часов 00 минут.

7.2. Обеспечение безопасности (в т.ч. на воде) осуществляется во время, предусмотренное настоящим разделом Правил.

## 8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ.

8.1. Режим работы Отеля – двадцать четыре часа в сутки без выходных дней, при этом Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест в Отеле) и убывающих из Отеля Гостей.

8.2. Отель предназначен для временного проживания Гостей.

8.3. Минимальный предельный срок пребывания в Отеле для Гостей - не менее одних гостиничных суток. Максимально предельный срок пребывания в Отеле для Гостей - не устанавливается.



**8.4.** Гостю гарантируется предоставление всего предусмотренного выбранным тарифом перечня основных услуг в период временного проживания в Отеле. Дополнительные услуги оказываются при наличии технической возможности у Исполнителя и оплачиваются Гостем дополнительно.

**8.5.** В соответствии с пунктами 5 и 6 части 1 статьи 12 Федерального закона № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 года, курение в помещениях (в том числе в гостиничных номерах, на балконах и открытых террасах, в помещениях общего пользования), предназначенных для предоставления гостиничных услуг и услуг общественного питания на территории Российской Федерации полностью запрещено. Курение на территории Отеля допускается только в строго отведенных и оборудованных для этого местах.

**8.6.** Смена постельного белья в гостиничных номерах осуществляется один раз в 2 дня. По желанию Гостя режим смены постельного белья может быть изменён. Смена полотенец и уборка гостиничного номера производятся ежедневно, при этом Исполнитель самостоятельно определяет время уборки конкретного гостиничного номера исходя из фактической загрузки Отеля. Замена туалетных принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, туалетная бумага) производится по мере использования.

**8.7.** Нахождение Посетителей Гостя на территории Отеля возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. Нахождение Посетителей Гостя на территории Отеля в ночное время – не допускается. Гость, пригласив Посетителя в гостиничный номер, берет на себя ответственность за свою личную безопасность, сохранность своего имущества, а также за расходы, связанные с пребыванием Посетителя в гостиничном номере Гостя.

**8.8.** Посетители, находящиеся на территории Отеля после 23 часов 00 минут, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения Отеля. При этом Посетителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность и оплатить пребывание в гостиничном номере согласно стоимости временного проживания в номере данной категории, установленной тарифами на проживание. При наличии технической возможности Посетителю может быть предложено размещение, путем предоставления дополнительного места в гостиничном номере Гостя, пригласившего такого Посетителя (подселение).

**8.9.** Подселение Посетителей в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количествоGuestов с учетом Посетителей на подселение не превышает допустимого количества мест в номере выбранной категории, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствии и с согласия Guestов, к которым производится подселение или по их заявке.

**8.10.** Исполнитель имеет право отказать Посетителю в размещении, как в отдельном гостиничном номере, так и путем предоставления дополнительного места в гостиничном номере Гостя, пригласившего Посетителя.

**8.11.** При выезде Гость должен уведомить работников Отеля не позднее, чем за 10 минут до выезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, вернуть карту Гостя и иное имущество Исполнителя, находящееся в распоряжении Гостя в период временного проживания.

**8.12.** Для предоставления Гостю возможности пользоваться пляжным полотенцем, Отель выдает Гостю карточку на пользование полотенцами. Полотенца можно получить на стойке выдачи полотенец при предъявлении карточки на пользование полотенцами, которая остается у работника Отеля. После использования пляжных полотенец, Гостю необходимо вернуть полотенца на стойку, после чего работник Отеля должен вернуть Гостю карточку на пользование полотенцами.

**8.13.** Размещение Guestов с домашними животными в Отеле запрещено.

**8.13.1.** В исключительных случаях, при условии предварительного согласования с Исполнителем, разрешается размещение Guestов с собаками мелких пород (весом до 5 кг).

**8.13.2.** Владельцы домашнего животного обязаны предъявить паспорт животного с отметками о сделанных прививках, иметь при себе необходимые для содержания животного посуду, подстилку, одноразовые пеленки, поводок. Выгул собак на территории Отеля запрещен.

**8.13.3.** Превышение животных на территории Отеля разрешается только в присутствии хозяина (в т.ч. в гостиничном номере), на поводке. Хозяин животного несет полную материальную ответственность за действия своего питомца, в т.ч. за порчу имущества Отеля, причинение вреда здоровью и имуществу Guestов Отеля, а также за нарушение режима сна и отдыха других Guestов Отеля.

**8.14.** Исполнитель оставляет за собой право отказать в размещении домашних животных в случае нарушения Guestом настоящих Правил.

**8.15.** Гости прибывшие в Отель с домашними животными мелких пород, содержат их в своём номере за отдельную плату, определенную в Прейскуранте цен на порчу имущества и за нарушения правил Отеля.

**8.16.** Исполнитель по своему усмотрению и под свою ответственность вправе для оказания Гостю тех или иных основных и дополнительных услуг привлекать на договорной основе юридических лиц и/или физических лиц, зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей.

**8.17.** Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время (во временных промежутках с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 15 часов 00 минут до 18 часов 00 минут). Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

**8.18.** На территории Отеля (в местах общего пользования и большого скопления людей, за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) с целью формирования дополнительной доказательной базы совершенных деяний (в том числе противоправного характера), а также для координации действий службы безопасности, ведётся круглосуточное видеонаблюдение. Материалы видеонаблюдения могут использоваться Исполнителем:

- в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) работников Исполнителя, а также иных лиц, находящихся на территории Отеля;
- в качестве дополнительных доказательств к показаниям работников Исполнителя, предоставленным правоохранительным и судебным органам;
- для избирательной долгосрочной архивации видеоматериалов, при наличии технической возможности.

## **9. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ С ДЕТЬМИ**

**9.1.** Несовершеннолетние недостигшие восемнадцатилетнего возраста (далее по тексту – Дети), находясь на территории Отеля должны соблюдать настоящие Правила.

**9.2.** Дети до 5-ти лет размещаются бесплатно в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места.

**9.3.** Дети до 12-ти лет размещаются в Отеле только в номера совместно с родителями (законными представителями), согласно Тарифу Исполнителя, в зависимости от возраста ребенка.

**9.4.** По желанию родителей (законных представителей) детям до 4-х лет питание предоставляется бесплатно, питание детей в возрасте от 5-ти лет осуществляется за дополнительную плату по установленному Тарифу.

**9.5.** Гости должны соблюдать следующие правила:

- детям до 12-ти лет запрещается посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа 00 минут;
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов и совершать иные действия, препятствующие проведению развлекательных программ Исполнителя;
- в случае отсутствия контроля поведения детей и несоблюдения родителями (законными представителями) вышеуказанных требований, после предупреждения работниками Отеля родителей (законных представителей), работники имеют право потребовать удаления семьи из зала и/или места представления развлекательной программы, во избежание причинения неудобств остальным Гостям;
- приемы пищи родителями (законными представителями) с детьми (завтрак, обед и ужин) осуществляются в ресторане, где родители (законные представители) обязаны следить за поведением детей и не допускать их самостоятельного перемещения в зоне раздачи пищи и напитков;
- детям до 12-ти лет запрещается самостоятельное пользование лифтом.

**9.6.** На территории Отеля с 9 часов 30 минут до 20 часов 00 минут (с перерывом на кварцевание - с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут) для детей старше 3 лет работает детский клуб. Дети должны находиться на территории детского клуба только в сопровождении взрослых (родители, законные представители, опекуны, работники Отеля). Дети до 3-х лет могут находиться на территории детского клуба только в сопровождении родителей, опекунов. Без карты гостя ребенок в детский клуб не принимается.

**9.7.** Порядок и условия нахождения на территории детской комнаты определен Правилами детской комнаты «ЛИМПОПО».

**9.8.** На территории Отеля оборудованы специальные детские площадки и зоны отдыха (далее по тексту – Локации), которые доступны для посещения с 09 часов 00 минут до 20 часов 00 минут. Дети до 7 лет должны находиться на территории локаций под присмотром родителей, воспитателей и сопровождающих взрослых.

**9.9.** Правила поведения на территории детских площадок и зон отдыха содержаться в паспортах на такие Локации и размещены на информационных табличках, расположенных на территории каждой отдельной Локации. Соблюдение правил, приведенных на информационных табличках, является обязательным условием нахождения на территории Локаций.

**9.10.** В соответствии с п. 4 статьи 7 Закона Республики Крым № 63-ЗРК «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Республике Крым» от 01.09.2014 года, родители (лица, их заменяющие), обязаны принимать меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа 00 минут до 6 часов 00 минут;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часа 00 минут до 6 часов 00 минут.

**9.11.** Во избежание несчастных случаев, родителям (законным представителям, опекунам) не разрешается оставлять детей без присмотра в период всего срока временного проживания в Отеле, если иное не установлено Правилами или иными локальными актами Исполнителя.

**9.12.** Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц (лиц, не достигших 18 летнего возраста) на территории Отеля несут исключительно родители, законные представители, опекуны.

**9.13.** Несовершеннолетним лицам, не достигшим возраста 14 лет, не разрешается использовать средства передвижения (самокаты, электросамокаты, гироскутеры, сигвэи, гиборорды, моноколеса, ролики, электромобили и т.д.) без постоянного присмотра родителей, законных представителей, опекунов.

**9.14.** Перемещение на территории Отеля на средствах передвижения (самокаты, электросамокаты, гироскутеры, сигвэи, гиборорды, моноколеса, ролики, электромобили и т.д.) допускается только в специально отведенных для этого зонах. Перемещение внутри помещений Отеля на средства передвижения категорически запрещено.

## **10. ПРАВИЛА ДНЕВНОГО ПОСЕЩЕНИЯ**

**10.1.** На территории Отеля предусмотрена возможность частичного использования инфраструктуры Отеля, без бронирования и оплаты временного проживания на территории Отеля (далее по тексту – Дневное посещение).

**10.2.** Стоимость услуг Дневного посещения, а также условия получения отдельных видов дополнительных услуг определяется в соответствии с тарифами на Дневное посещение, утвержденными Исполнителем.

**10.3.** В рамках тарифа на Дневное посещение предусмотрено оказание следующего перечня услуг, предоставляемых Отелем:

- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- посещение детского клуба ЛИМПОПО и детских площадок, расположенных на территории Отеля;
- услуги аниматоров (согласно программе Отеля);
- посещение развлекательных и концертных программ Отеля;
- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение тренажерного зала;
- посещение зон отдыха на территории Отеля;
- предоставление шезлонгов, зонтов и пляжных полотенец;
- предоставление неотложной медицинской помощи работниками Отеля.

**10.4.** Оказание иных услуг на территории Отеля осуществляется на возмездной основе и возможно только при условии 100 % оплаты таких услуг, до момента начала их оказания.

**10.5.** Для получения права на Дневное посещение, Посетитель обращается на стойку службы приема и размещения Отеля. Основанием для предоставления права на Дневное посещение является подписание Посетителем Анкеты, по установленной Исполнителем форме, и оплата Дневного посещения, по тарифам, утвержденным Исполнителем.

**10.6.** После подписания Анкеты Посетителя и оплаты 100 % стоимости тарифа Дневного посещения, работник службы приема и размещения выдает Посетителю специальную ключ-карту и карту на полотенце.

**10.7.** Нахождение Посетителей на территории Отеля возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. Нахождение Посетителей Гостя на территории Отеля в ночное время – не допускается.

**10.8.** Посетители, находящиеся на территории Отеля после 23 часов 00 минут, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения Отеля. При этом Посетителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность и оплатить пребывание в гостиничном номере согласно стоимости временного проживания в номере данной категории, установленной тарифами на проживание. Исполнитель имеет право отказать Посетителю в размещении, в случае отсутствия возможности предоставления гостиничного номера в Отеле.

**10.9.** Настоящие Правила распространяют свое действие на всех Посетителей, находящихся на территории Отеля, в связи с чем, являются обязательными для исполнения.

## **11. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ**

**11.1.** Услуги питания подлежат оплате согласно выбранному типу питания, предусмотренному на территории Отеля.

**11.2.** На территории Отеля предусмотрены следующие типы питания:

1	Питание по типу «завтрак»	В данный тип питания, входя услуги по предоставлению завтрака по направлению «шведская линия» или «континентальное меню»
2	Питание по типу «полупансион обед»	В данный тип питания, входя услуги по предоставлению завтрака и обеда по направлению «шведская линия» или «континентальное меню»
3	Питание по типу «полупансион ужин»	В данный тип питания, входя услуги по предоставлению завтрака и ужина по направлению «шведская линия» или «континентальное меню»
4	Питание по типу «полный пансион»	В данный тип питания, входя услуги по предоставлению завтрака, обеда и ужина по направлению «шведская линия» или «континентальное меню»

**11.3.** Питание осуществляется в следующее время: завтрак – с 07 часов 00 минут до 11 часов 00 минут; обед – с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут; ужин – с 18 часов 00 минут до 20 часов 00 минут.

**11.4.** На территории Отеля может быть предусмотрена возможность предоставления скидок на питание при приобретении таких услуг в рамках пакета по предоставлению гостиничных услуг, то есть совместно с проживанием в номере выбранной категории.

**11.5.** Изменение типа питания, включенного в пакет гостиничных услуг, могут быть внесены до 24 часов 00 минут по местному времени в день, предшествующий дню планируемого заезда Гостя. В случае не своевременной подачи заявки на внесение изменений, тип питания, предусмотренный в пакете гостиничных услуг, не подлежит изменению. Изменение типа питания, а равно отказ от оплаченного типа питания, включенного в пакет гостиничных услуг, после заезда Гостя в Отель не производится.

**11.6.** Исполнитель не осуществляет возврат денежных средств, оплаченных за тип питания, включенный в пакет гостиничных услуг.

**11.7.** При своевременном изменении типа питания Исполнитель производит перерасчет стоимости гостиничных услуг в соответствии с внесенными изменениями.

**11.8.** Услуги по предоставлению питания, не включенные в пакет гостиничных услуг, являются дополнительными услугами, которые оказываются Исполнителем по стоимости, указанной в Прейскуранте цен на услуги питания, размещенном на стойке службы приема и размещения Отеля, а также на стойке службы ресторанный сервиса Отеля.

**11.9.** Гость может приобрести дополнительные услуги по предоставлению питания путем обращения на стойку службы приема и размещения и/или стойку службы ресторанный сервиса Отеля. Такие услуги оказываются только при условии 100 % оплаты и по тарифам для дополнительных услуг, утвержденным Исполнителем.

**11.10.** Выносить продукты питания из помещений, предназначенных для общественного питания, где Гости питаются по системе «шведская линия» или «континентальное меню» разрешено лишь в ланч боксах, предоставляемых Исполнителем, выбранный набор продуктов упаковывают официанты. Стоимость ланч бокса определена в Прейскуранте цен на порчу имущества и за нарушения правил Отеля.

**11.11.** Запрещено приносить и употреблять в местах общественного питания на территории Отеля (в том числе в барах) алкогольные и алкоголе содержащие напитки, приобретенные не на территории Отеля.

**11.12.** Нахождение в местах общественного питания, расположенных на территории Отеля, в халатах, купальниках, нижнем белье, а также в другой форме одежды, предусмотренной для посещения зон пляжа и зон открытых и закрытых бассейнов, не допускается.

## **12. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**12.1.** Не территории Отеля предусмотрена возможность получения Гостями платных медицинских услуг. Платные медицинские услуги на территории Отеля оказываются на основании лицензии на право на осуществление медицинской деятельности, выданной 07 ноября 2016 года Министерством здравоохранения Республики Крым № ЛО-82-01-000166.

**12.2.** Платные медицинские услуги на территории Отеля оказываются в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года, Постановлением Правительства РФ № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012 года, а также иными нормативно-правовыми актами регламентирующими деятельность медицинских организаций при оказании платных медицинских услуг.

**12.3.** Перечень платных медицинских услуг и сроки их оказания (количество процедур), оказываемых Исполнителем, определяется Гостем самостоятельно в соответствии с Прейскурантом на платные медицинские услуги центра восстановительной и эстетической медицины Отеля и на основании назначения врача, указанного в амбулаторной карте Пациента (Гостя) / истории болезни Пациента (Гостя).

**12.4.** Стоимость оказания медицинских услуг определяется в соответствии с Прейскурантом на платные медицинские услуги центра восстановительной и эстетической медицины Отеля.

**12.5.** Началом предоставления медицинской услуги считается первичный осмотр Гостя врачом Исполнителя. Окончанием оказания медицинской услуги считается получение Гостем медицинской услуги, либо отмена врачом медицинской услуги.

**12.6.** Оказание медицинской услуги производят медицинские работники Центра восстановительной и эстетической медицины Исполнителя, имеющие соответствующие сертификаты специалистов.

**12.7.** В рамках оказания платных медицинских услуг Исполнитель обязан:

*12.7.1.* оказать Гостю качественную медицинскую услугу в установленный срок.

*12.7.2.* соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

*12.7.3.* сообщить достоверную информацию о конкретном медицинском работнике, оказывающем медицинскую услугу и его квалификации.

*12.7.4.* информировать Гостя о методах оказания медицинской услуги, связанной с ней рисками, возможных видах медицинского вмешательства и ожидаемых результатах медицинской услуги, иной информацией и сведениями в соответствии с действующим российским законодательством.

**12.8.** Платные медицинские услуги на территории Отеля оказываются только после личного визита Гостя к врачу Отеля, с целью проведения первичного осмотра и получения назначения врача на прохождение медицинской услуги. При этом в ходе

первичного осмотра Гость должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать о любых изменениях самочувствия.

**12.9.** Гость имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

### **13. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЦЕНТРА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ И ЭСТЕТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ**

**13.1.** Центр восстановительной и эстетической медицины Отеля (далее по тексту – ЦВиЭМ) работает в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена у входа в ЦВиЭМ и отдельных зон ЦВиЭМ. При этом общий график работы ЦВиЭМ и график работы отдельных зон ЦВиЭМ (бассейны, фитнес-центр, массажные кабинеты и пр.) могут отличаться.

**13.2.** До посещения ЦВиЭМ и отдельных его частей Гость обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки Гостем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что Гость воспользовался услугами ЦВиЭМ Отеля не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Гость. Ответственность за жизнь и здоровье детей на территории ЦВиЭМ несут родители и законные представители.

**13.3.** За сохранность ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных в индивидуальных шкафчиках в раздевалке ЦВиЭМ Отеля, Исполнитель ответственности не несет, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, ювелирные украшения и документы были переданы Исполнителю на хранение по акту приема-передачи.

**13.4.** Исполнитель вправе приостанавливать работу отдельных частей ЦВиЭМ Отеля в связи с плановыми (экстренными) техническими/санитарными работами.

**13.5.** Исполнитель, в целях обеспечения безопасности на территории ЦВиЭМ, имеет право отказать Гостю в доступе на территорию ЦВиЭМ Отеля.

**13.6.** При посещении ЦВиЭМ Отеля Гость обязуется соблюдать следующие санитарно-гигиенические требования и правила поведения:

*13.6.1.* оставлять верхнюю одежду в специально оборудованных раздевалках и входить в ЦВиЭМ только в чистой сменной обуви и/или пользоваться бахилами;

*13.6.2.* иметь при себе: купальный костюм, шапочку, полотенце (выдается работниками ЦВиЭМ);

*13.6.3.* принять тщательный душ до посещения отдельных частей ЦВиЭМ (бассейна, центра банных культур и т.д.);

*13.6.4.* не бросать посторонние предметы на территории ЦВиЭМ;

*13.6.5.* не втирать в кожу косметические средства до посещения бассейна;

*13.6.6.* не производить самостоятельно любые косметические процедуры в помещениях ЦВиЭМ Отеля, в том числе, но, не ограничиваясь, маникюр, педикюр, пилинг и т.д.;

*13.6.7.* не ходить босиком по территории ЦВиЭМ.

**13.7.** На территории фитнес-центра и тренажерного зала ЦВиЭМ Отеля действуют следующие правила:

*13.7.1.* Каждый Гость самостоятельно определяет для себя возможность посещения спортивного зала, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья, а также лично гарантирует, что находится в физическом состоянии, которое позволяет ему заниматься физической культурой.

*13.7.2.* Рекомендуются снимать с себя предметы (часы, висюльки, серьги и т.п.), представляющие опасность при занятиях в тренажерном зале ЦВиЭМ Отеля, а также убирать из карманов посторонние предметы.

*13.7.3.* К занятиям в тренажерном зале допускаются только Гости в спортивной форме одежды, не стесняющей движение, и в сменной обуви на чистой подошве.

*13.7.4.* Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других Гостей.

*13.7.5.* При выполнении упражнений со штангой необходимо использовать замки безопасности. Выполнение базовых упражнений (жим лёжа, приседания со штангой), а также упражнений с отягощениями или весами, близкими к максимальным для данного Гостя, необходимо производить при страховке со стороны партнёра.

*13.7.6.* С отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно без рывков. Запрещается брать блины, гантели, грифы штанги влажными руками.

*13.7.7.* При выполнении базовых упражнений (становая тяга, приседания и т.д.) необходимо пользоваться атлетическим поясом.

*13.7.8.* Упражнения со свободными весами необходимо выполнять на расстоянии не менее 1,5-2 метров от стекла и зеркал.

*13.7.9.* Не допускается перегрузка тренажерных устройств дополнительным навешиванием грузов сверх нормы.

*13.7.10.* Запрещается вставать на полотно беговой дорожки до запуска тренажера.

*13.7.11.* Запрещается прикасаться к движущимся частям блочных устройств.

*13.7.12.* Запрещается нахождение на территории тренажерного зала с обнаженным торсом.

*13.7.13.* Дети до 14 лет должны находиться на территории тренажерного зала только в присутствии родителей и/или опекунов (представителей).

**13.8.** На территории центра банных культур ЦВиЭМ Отеля действуют следующие правила:

*13.8.1.* Для посещения бань и саун необходимо иметь предназначенную для этого одежду: купальный костюм, купальник (для женщин), плавки (для мужчин).

*13.8.2.* Запрещается нахождение в банях и саунах с голым торсом, без верхней части купальника (для женщин).

*13.8.3.* При посещении бань и саун запрещается пользоваться кремами, сильными парфюмерными ароматами, масками, скрабами, краской для волос.

*13.8.4.* Запрещается прием пищи и употребление напитков на территории раздевалок, бань и саун.

*13.8.5.* Запрещается проносить на территорию центра банных культур пластиковую посуду.

*13.8.6.* Запрещается накрывать каменку посторонними предметами (полотенцами, купальниками и пр.).

*13.8.7.* Запрещается самостоятельно переключать температуру в банях и саунах.

*13.8.8.* Дети до 14 лет должны находиться на территории центра банных культур только в присутствии родителей и/или опекунов (представителей).

### **14. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ПАРКОВКЕ**

**14.1.** Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены Исполнителем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

**14.2.** При въезде в Отель и осуществления регистрации на стойке службы приема и размещения Отеля Гость получает ключ-карту для свободного перемещения по территории Отеля. Исполнителем может быть ограничен доступ Гостя в отдельные локации и помещения, расположенные на территории Отеля. Такие локации и помещения обозначаются надписью «STAFF ONLY / ТОЛЬКО ДЛЯ ПЕРСОНАЛА».

**14.3.** В случае если Гость прибыл в Отель на личном транспортном средстве, оно может быть размещено на территории автомобильной парковки (при условии наличия свободных мест).

**14.4.** Отель не несет ответственности за сохранность личного транспортного средства Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, а в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

**14.5.** Не допускается размещение (парковка) личных транспортных средств у пожарных подъездов к зданиям Отеля, у главного входа в здание Отеля, а также на люках пожарных гидрантов.

**14.6.** Передвижение Гостей по территории Отеля на личном транспортном средстве запрещено (за исключением времени следования транспортного средства до места временного размещения (парковки)). При движении автомобиля к месту временного размещения (парковки) скорость движения по территории Отеля не должна превышать 10 км/час.

**14.7.** В высокий сезон Исполнителем может быть установлен особый режим предоставления услуг (на возмездной основе) по размещению личных транспортных средств Гостей на территории парковки Отеля. При этом Исполнитель издает внутренний приказ о сроках действия особого режима, порядке, сроках и стоимости размещения личных транспортных средств Гостей и доводит информацию об особом режиме до сведения Гостей путем ее размещения на стойке службы приема и размещения Отеля.

## **15. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАСЕЙНОВ И ПЛЯЖНОЙ ЗОНЫ**

**15.1.** При посещении Гостями пляжных зон и бассейнов Отеля, Гости должны соблюдать правила посещения таких зон, определенные настоящим разделом, а также правила посещения отдельных частей пляжных зон и бассейнов (Правила посещения открытых бассейнов (в т.ч. с аттракционами) на территории курортного Отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС»), содержащиеся на информационных табличках, расположенных на территории каждой отдельной такой части.

**15.2.** Правила посещения зоны пляжа и бассейнов:

**15.2.1.** Гостям разрешено пользоваться зоной пляжа и бассейнами исключительно в часы работы данных локаций Отеля.

**15.2.2.** Купание в море возможно только в специально отведенных для этого местах, в пределах морского пространства, ограниченного буями.

**15.2.3.** Посещение пляжной зоны и бассейнов допускается в купальных костюмах: плавки, плавки-шорты, купальники (для женщин), купальная одежда для детей любого возраста. Посещение пляжной зоны и бассейнов без одежды (или отдельных частей купальных костюмов) не допускается.

**15.2.4.** Гости при посещении зоны пляжа и бассейнов обязаны соблюдать правила общей и личной гигиены.

**15.2.5.** В силу ст. 7 Закон РФ «О защите прав потребителей» Отель для соблюдения безопасности услуг, вправе останавливать работы некоторых бассейнов, аттракционов в аварийных ситуациях, связанных с особенностями конструкции, в случае санитарной обработки, ремонта, технических перерывов, неблагоприятных погодных условий и для корпоративного обслуживания.

**15.2.6.** Отель не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества посетителей, оставленного без присмотра на территории бассейнов.

**15.2.7.** Посетители нарушающие общественный порядок, Правила Отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», настоящие Правила, либо невыполняющие указания обслуживающего персонала будут лишены возможности пользоваться инфраструктурой открытых бассейнов (в т.ч. с аттракционами).

**15.2.8.** Посетители с нестабильным здоровьем должны пользоваться инфраструктурой бассейнов (в т.ч. с аттракционами) с осмотрительностью, руководствуясь предписаниями своего лечащего врача. Отель не несет ответственности за отрицательные последствия посещения такими посетителями открытых бассейнов и аттракционов.

**15.2.9.** Не рекомендуется посещение бассейнов следующим категориям лиц: беременным женщинам на поздних сроках беременности; лицам с грудными детьми; лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца; лицам с повышенной чувствительностью кожи к соленой воде и солнцу; лицам, имеющим противопоказания по состоянию здоровья; лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде; лица с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.

**15.2.10.** В целях соблюдения правил безопасности при посещении зоны пляжа и бассейнов, Гостям запрещено:

- Купаться в местах, где выставлены щиты (аншлаги) с предупреждающими и запрещающими знаками и надписями.
- Загрязнять и засорять водоемы и берега, а также бассейны и прилегающую к ним территорию.
- Купаться, пользоваться инфраструктурой бассейнов (в т.ч. аттракционами) и зоны пляжа в состоянии наркотического и алкогольного опьянения.

- Купаться, пользоваться инфраструктурой бассейнов (в т.ч. аттракционами) и зоны пляжа после закрытия бассейнов, в ночное время.

- Играть в спортивные и подвижные игры (в том числе игры с мячом и иным инвентарем) в не отведенных для этих целей местах.

- Нырять с захватом купающихся, подавать крики ложной тревоги.

- Купаться в ластах и на надувных матрасах, а также плавать на досках, бревнах, лежаках, автомобильных камерах и других Предметах, которые могут нанести травмы и увечья отдыхающим.

- Прыгать, толкаться, прыгать с бортов, с бун (волнорезов), скал, камней и иных предметов, бегать вокруг бассейна;

- Погружаться с использованием автономных дыхательных аппаратов, заниматься подводной охотой в местах, не Предназначенных для этих целей, а равно нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании.

- В целях соблюдения санитарно-гигиенических, противоэпидемических норм и правил, для предотвращения острых кишечных инфекций, а также в связи с нахождением продуктов питания и напитков на открытом воздухе под прямыми лучами солнца при повышенной температуре окружающей среды, приводящим к быстрой порче продуктов и созданию рисков отравления отдыхающих, посетителям запрещено проносить на территорию бассейнов и зоны пляжа продукты питания и напитки, мыть продукты в бассейне.

- Посещение бассейнов и зоны пляжа с животными любых размеров и пород.

- Приносить аудио аппаратуру и иные источники громкого шума.

- Создавать препятствие на воде другим посетителям и работникам Отеля, обеспечивающим безопасность на воде. Запрещено совершать любые действия, которые могут помешать или создать угрозу для жизни и здоровья самого посетителя, других посетителей и работников Отеля.

- Посещать открытые бассейны и зону пляжа при неблагоприятных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).

- Пользование полотенцами, входящими в комплектацию гостиничного номера. Отель не предоставляет услуги по бронированию шезлонгов.

- Заплывать за буйки, обозначающие границы зоны для купания. В случае, если гость заплыл за буи и/или купается в непредназначенных для этого местах, Отель не несет ответственности за сохранность здоровья и жизни Гостя и не гарантирует своевременную реакцию на сигналы, подаваемые Гостем в случае ухудшения самочувствия и/или наступления угрозы здоровью и жизни Гостя.

- Подплывать к моторным, парусным, гребным судам, гидроциклам, водным велосипедам и другим плавательным средствам, прыгать в воду с непригодных для этих целей сооружений.

- Приносить на пляж и к бассейнам все виды: оружия, взрывчатых, воспламеняющихся, отравляющих, радиоактивных и токсичных веществ, средств индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.); аудио аппаратуры и иных источников громкого шума; колюще-режущих предметов, предметов из стекла и иные хрупких предметов, дающих осколки (кроме солнцезащитных очков).

- Лицам, не умеющим плавать, и несовершеннолетним возрастом до 12 лет либо ростом до 150 см запрещено купаться без спасательных жилетов. Отель предоставляет в пользование спасательные жилеты. Гости обязаны обратиться к спасателю за выдачей спасательного жилета. Ответственность за невыполнение обязанности по надеванию спасательного жилета в любом случае несет Гость самостоятельно, если настоящими Правилами прямо не предусмотрено иное.

- На всей территории зоны пляжа и на территории бассейнов запрещено курение табачных изделий (сигарет, сигар, папирос, кальянов и т.д.), использование электронных средств для курения, а также курительных смесей и дымчатых веществ.

**15.3.** Во избежание травматизма и угрозы для жизни и здоровья людей, Исполнитель вправе удалить с территории пляжа лиц, не соблюдающих настоящие Правила.

**15.4.** Исполнитель не рекомендует осуществлять заплыв в море, а также пользование бассейнами (в т.ч. с аттракционами) следующим категориям лиц:

- беременные женщины на поздних сроках беременности;
- лица с грудными детьми;
- лица с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
- лица с повышенной чувствительностью кожи к соленой воде и солнцу;
- лица, имеющим противопоказания по состоянию здоровья;
- лица с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде.

- лица с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.

**15.5.** Отель не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества Гостей, оставленного без присмотра в зоне пляжа и на территории бассейнов.

**15.6.** Исполнитель оставляет за собой право закрывать бассейны на техническое и корпоративное обслуживание, а также при неблагоприятных погодных условиях.

**15.7.** Пользование пляжем несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей, либо иных лиц, являющихся законными представителями несовершеннолетних (далее по тексту – «Родители»), которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц на территории пляжа. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории пляжа несут исключительно Родители.

**15.8.** Для детей в возрасте от 3 до 7 лет, работает специально оборудованная зона в общем бассейне, где дети могут находиться только под непосредственным (нахождение в воде с ребенком) присмотром родителей, законных представителей, опекунов.

**15.9.** Посещение всех бассейнов и/или пляжных зон, находящихся на территории Отеля несовершеннолетними лицами (лицами, не достигшими 18 летнего возраста), допускается только в сопровождении родителей, законных представителей, опекунов, которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц.

**15.10.** Дети (несовершеннолетние лица), находясь на территории бассейна должны соблюдать следующие правила:

- не находиться на бортике без специальной обуви;
- не бегать по бортику;
- детям до 4-х лет разрешено купаться в бассейне только в подгузниках;
- не прыгать с бортика в воду;
- не подавать ложные сигналы бедствия;
- не кричать;
- не совершать действия, которые могут помешать окружающим.

**15.11.** Не рекомендуется посещение бассейнов и/или пляжных зон Отеля детьми в случаях, когда у ребенка:

- насморк, кашель, болит горло, повышенная температура;
- имеются признаки диареи (тошнота, кишечная дискинезия);
- признаки инфекционного заболевания, сыпь;
- имеются повреждения кожных покровов и слизистой.

**15.12.** Посещение бассейнов и/или пляжных зон Отеля несовершеннолетними лицами возрастом до 12 лет и/или имеющими рост менее 150 см (при наличии любого из указанных критериев) разрешается только в спасательных жилетах. Отель предоставляет Гостям в пользование спасательные жилеты, которые родители (законные представители, опекуны) несовершеннолетних лиц могут взять у стойки выдачи полотенец у бассейнов и/или пляжной зоны, либо, запросить на стойке приема и размещения Отеля.

**15.13.** Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц (лиц, не достигших 18 лет) на территории бассейнов и/или пляжных зон, в том числе за соблюдение правил нахождения детей на воде, несут исключительно родители, законные представители, опекуны.

**15.14.** Использование несовершеннолетними лицами (лицами, не достигшими 18 летнего возраста) катамаранов, каяков, гидроскутеров и иных плавательных средств допускается только при условии совместного нахождения со взрослым на плавательном средстве.

**15.15.** При посещении пляжных зон и бассейнов запрещено пользование полотенцами, входящими в комплектацию гостиничного номера. Отель не предоставляет услуги по бронированию шезлонгов.

## **16. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

**16.1.** Отель предоставляет вне очереди и при наличии свободных мест услуги гражданам, которые имеют право на получение льгот в соответствии с Федеральными законами № 5-ФЗ от 09.01.1997г. «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы», №5-ФЗ от 12.01.1995 «О ветеранах», № 4301-1 от 15.01.1993

«О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157, в т. ч.:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы
- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Жителя блокадного Ленинграда»;
- инвалиды I и II групп.

**16.2.** Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- 16.2.1. не оставлять гостиничный номер открытым;
- 16.2.2. не оставлять личные вещи без присмотра;
- 16.2.3. не оставлять карточку номерного ключа в электронном замке при уходе из гостиничного номера;
- 16.2.4. при уходе из гостиничного номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- 16.2.5. иметь при себе карточку гостя при входе и выходе из Отеля;
- 16.2.6. немедленно информировать сотрудников стойки приема и размещения в случае утери карточки гостя, карточки на пользование полотенцами;
- 16.2.7. заблаговременно записываться на дополнительные услуги Исполнителя в соответствующих подразделениях оказания услуг;
- 16.2.8. своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Отелем дополнительные услуги;
- 16.2.9. немедленно сообщить Исполнителю при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- 16.2.10. возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему Прейскуранту цен на порчу имущества и за нарушения правил Отеля, в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения.
- 16.2.11. соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в гостиничном номере и на территории Отеля, не беспокоить других Гостей Отеля;
- 16.2.12. строго соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в гостиничном номере;
- 16.2.13. в случае возгорания в номере и/или на территории Отеля немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля;
- 16.2.14. во избежание пищевых отравлений не вносить на территорию Отеля продукты питания и спиртные напитки;
- 16.2.15. исключать возможность возникновения инфекций в номере;
- 16.2.16. возместить стоимость затрат на уборку номера в случае курения в нем.
- 16.3.** Гостям запрещено:
- 16.3.1. прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры;
- 16.3.2. использование шумовых и осветительных эффектов;
- 16.3.3. использование пиротехнических изделий;
- 16.3.4. осуществление перестановки имущества Отеля (в том числе перестановки мебели в гостиничных номерах и местах общего пользования);
- 16.3.5. мойка автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- 16.3.6. разведение костров и устройство зон для пикников;
- 16.3.7. ведение профессиональной фото-видеосъемки (для печатных изданий и теле-, радиопрограмм) без согласования с Исполнителем.
- 16.3.8. оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- 16.3.9. передавать карту гостя третьим лицам;
- 16.3.10. приносить и хранить в номере и на территории Отеля горючие и легко воспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, оружие, а также иные предметы, запрещенные к свободному обороту;
- 16.3.11. выносить продукты питания из зала ресторана, где Гости питаются по системе «шведская линия»;
- 16.3.12. ходить по клумбам и газонам;
- 16.3.13. находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя с последующим отказом в оказании гостиничных услуг без объяснения причины);
- 16.3.14. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено, в гостиничном номере;
- 16.3.15. нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Отеля;
- 16.3.16. содержать домашних животных, без уведомления об этом Исполнителя;
- 16.3.17. заходить за ограждения при посещении зон отдыха;
- 16.3.18. иные ограничения могут быть предусмотрены в тексте настоящим Правил, а также в тексте локальных документов и актов Исполнителя, составленных в соответствии с настоящими Правилами.

**16.4.** ОТЕЛЬ отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Гостем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

**16.5.** ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты работником Отеля на хранение либо были помещены гостем в предоставленный ему ОТЕЛЕМ индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

**16.6.** Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил.

## 17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

**17.1.** В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 298656, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Курпаты, Алупкинское шоссе, 12 А, корпус 1. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

**17.2.** В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.

**17.3.** В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

**17.4.** Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

**17.5.** Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

**17.6.** В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита Гостя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**17.7.** Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными документами и актами Исполнителя.

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

**17.9.** ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

**17.10.** В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой и/или договорами на оказание Услуг и/или агентскими договорами условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

## **18. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

**18.1.** Гость обязан ознакомиться и соблюдать настоящие Правила.

**18.2.** Гости, прибывшие в ОТЕЛЬ с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию Отеля не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

**18.3.** В случае госпитализации Гостя (и/или его ребенка) в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя.

**18.4.** Исполнитель не несет ответственности за ценные вещи Гостя, забытые или оставленные Гостем в местах общего доступа. Забытые Гостем вещи, при их обнаружении сотрудниками Исполнителя, передаются на стойку службы приема и размещения Отеля.

**18.5.** Для обеспечения сохранности документов, денежных средств, ценных бумаг, драгоценностей Гостя рекомендуется использовать сейф в гостиничном номере.

**18.6.** Исполнитель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг нормам, установленным органами РосПотребНадзора, а также требования действующего законодательства Российской Федерации.

**18.7.** Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях, Заказчиках и Посетителях Отеля.

**18.8.** Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Правил Гостем, а также компенсирует моральный вред, причиненный последнему нарушением его потребительских прав. В случае несоблюдения настоящих Правил и наступления негативных последствий для Гостя, Исполнитель ответственности за такие последствия не несет.

**18.9.** Исполнитель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Отеля во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные Исполнителю и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Исполнителя и/или третьих лиц на территории Отеля. Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители и/или их законные представители.

**18.10.** Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. В случае несвоевременного выезда Гостя из номера, при отсутствии Гостя в Отеле, Исполнитель оставляет за собой право переместить личные вещи Гостя в составе комиссии из трех человек (два менеджера и один работник СКР):

- в камеру хранения, в случае окончания срока пребывания Гостя в Отеле;
- в другой номер, в случае планового переезда Гостя.

**18.11.** Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю гостиничного номера в Отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

**18.12.** За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях (гостиничном номере, на прилегающем балконе) и на территории Отеля, Исполнитель вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха табака.

**18.13.** Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или выселить Гостя из Отеля в случаях:

- несоответствия документов Гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам;
- нарушения Гостем настоящих Правил;
- нарушения требований безопасности, установленных настоящими Правилами;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- проявления в отношении персонала и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц,



- пребывания Гостя в состоянии наркотического и сильного алкогольного опьянения в общественных помещениях Отеля.

**18.14.** В случае если Гостем неоднократно был нанесен ущерб Исполнителю, либо нанесён ущерб в крупном размере, имело место нанесение ущерба третьим лицам, если в период пребывания в Отеле Гость некорректно и грубо себя ведет, нарушает требования, установленные настоящими Правилами, то Исполнитель оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения фактически понесенных Исполнителем и другими Гостями расходов, нанесённого ущерба.

**18.15.** При одностороннем прекращении Договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Заказчиком и/или Гостем за проживание и иные гостиничные услуги, потребленные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном разделом 1 настоящих Правил. Исполнитель оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Отель понес в связи с нарушением Гостем положений настоящих Правил.