



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 года № 109-ФЗ; «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года; «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.

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», если иное прямо не предусмотрено текстом соответствующего документа.

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению юридическими лицами, физическими лицами, а также физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, заключившими (планирующими заключение) любых договоров на предоставление 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 курортного отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

Все временные ориентиры, приведенные в настоящем Правилах, указаны по местному времени.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

Отель «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (Отель / Гостиница / Исполнитель) - Общество с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (ОГРН 1149102076837, ИНН/КПП 9103009001/910301001), осуществляющее деятельность в качестве курортного отеля 4* «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (Свидетельство о присвоении категории объекту туристической индустрии от 16 октября 2018 года, регистрационный номер в Федеральном перечне – 220000009), расположенного по адресу: 298656, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Курпаты, Алушкинское шоссе, д. 12А, корпус 1 (медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям).

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 в пользу потребителя.

Посетитель – лицо, находящееся на территории Отеля и пользующееся услугами Отеля 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, услуг питания и иных основных и дополнительных услуг, оказываемых на территории курортного отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

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 Отелем за дополнительную плату.

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

Гостиничный номер – 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 (сопутствующих) услуг, определённых Отелем, оказываемых за единую цену.

Бронирование - закрепление за Заказчиком / Гостем номера (места в номер) на условиях, определенных заявкой Заказчика / Гостя и подтвержденной Отелем.

Дата заезда – дата прибытия Гостя в Отель.

Время заезда - 15 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

Дата выезда – дата выезда Гостя из Отеля.

Время выезда (расчетный час) - 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 (21 час).

Ранний заезд – заезд Гостя в Отель до расчетного часа.

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

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.

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 ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

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

- путем двухстороннего подписания Договора на оказание гостиничных услуг по форме, разработанной и утвержденной Отелем, в согласованной сторонами Договора редакции.
- путем оплаты Счета-договора (акцепт оферты), сформированного на основании Договора-оферты на оказание гостиничных услуг. Все утвержденные Отелем публичные предложения размещены на стойке Службы приема и размещения Отеля и опубликованы на официальном сайте Отеля.
- путем заполнения и подписания Гостем Регистрационной карты на стойке Службы приема и размещения Отеля.
- путем оплаты опциона на заключение Договора возмездного оказания гостиничных услуг Отеля.
- путем оплаты услуг Отеля при личном обращении, при этом кассовый чек является подтверждением заключения Договора на условиях, содержащихся в настоящих Правилах.

1.2. Договор на оказание гостиничных услуг может быть заключен:

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

1.3. Заказчик / Гость, заключая договор на оказание гостиничных услуг, подтверждает, что получил от Отеля следующую достоверную и полную информацию касающуюся:

- Исполнителя / Отеля (наименование, регистрационные данные, адрес месторасположения, контактный номер телефона, режим работы);
- присвоения Отелю категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты и номера свидетельства, и срока его действия;
- категорий номеров и цен на них (на место в номере);
- перечня основных (сопутствующих) услуг, входящих в цену номера;
- 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;
- сертификации услуг Отеля;
- 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;

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

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Отель принимает заявки на 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.

- путем принятия обращений по адресам электронной почты.

- путем принятия личных обращений на стойке Службы приема и размещения Отеля.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию: - фамилия, имя, отчество Гостя/Гостей; - количество и категории бронируемых гостиничных номеров; - количество и возраст детей в гостиничном номере (при наличии); - способ оплаты услуг Отеля; - 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 отдельных); - условия по вопросам питания Гостей с указанием типа питания в отношении каждого из Гостей.

2.3. Отель, в течение следующих 24 часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает бронирование путем направления Заказчику / Гостю (по адресу электронной почты и/или с использованием социальных сетей (Viber, WhatsApp, ВКонтакте, Facebook и т.д.), а также иным способом, указанным Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование) уведомления о подтверждении бронирования, содержащего условия бронирования, обозначенные Заказчиком / Гостем

2.4. При осуществлении бронирования Заказчик / Гость имеет право выбрать только категорию номера для временного проживания, размещение Заказчика / Гостя в конкретных гостиничных номерах не осуществляется. Отель самостоятельно определяет конкретный гостиничный номер, в котором будет размещен Заказчик / Гость, исходя из фактической загрузки.

2.5. В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Отель вправе отказать Заказчику / Гостю в бронировании номеров.

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

3. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И АННУЛИРОВАНИЕ ЗАЯВОК НА БРОНИРОВАНИЕ

3.1. Внесение изменений в забронированные услуги Отеля в части изменения имен Гостей, возможно, не менее чем за 24 часа до даты запланированного заезда и при условии уведомления Отеля.

3.2. Внесение изменений в забронированные услуги Отеля (при индивидуальном бронировании) в части изменения условий предоставления услуг Отеля (категории номера, увеличение/уменьшение срока пребывания, увеличение количества номеров, изменение типа питания 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 даты запланированного заезда и при условии наличия возможности внесения таких изменений у Отеля. При отсутствии возможности внесения таких изменений у Отеля заявка на забронированные услуги Отеля по выбору Заказчика / Гостя либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.3. Внесение изменений в забронированные услуги Отеля (при групповом бронировании) в части изменения условий предоставления услуг Отеля (категории номера, увеличение/уменьшение срока пребывания, увеличение количества номеров, изменение типа питания 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 (пятнадцать) календарных дней до даты запланированного заезда и при условии наличия возможности внесения таких изменений у Отеля. При отсутствии возможности внесения таких изменений у Отеля заявка на забронированные услуги Отеля по выбору Заказчика / Гостя либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.4. Внесение изменений в забронированные услуги, включенные в пакеты услуг Отеля (включенные в пакет услуги питания, проживания, медицинские программы и т.д.), после заезда Заказчика / Гостя осуществляется на усмотрение Отеля и за дополнительную плату. Отель не осуществляет возврат денежных средств, оплаченных за тип питания, включенный в пакет гостиничных услуг.

3.5. Иной порядок внесения изменений в заявки на бронирования может быть предусмотрен договорами на оказание основных и/или дополнительных гостиничных услуг.

3.6. Заказчик / Гость имеет право аннулировать заявку на бронирование. В случае своевременного аннулирования заявки Отель осуществляет возврат 100 % уплаченной суммы.

3.7. Своевременным отказом от забронированных услуг считается отказ Заказчика / Гостя, о котором последний надлежащим образом уведомил Отель:

3.7.1. при индивидуальном бронировании - не менее чем за 24 часа до времени запланированного заезда Гостей;

3.7.2. при групповом бронировании - не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты запланированного заезда Гостей.

3.8. В случае обращения физическим лицом за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика / 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. Отель осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней с момента получения такого заявления о возврате.

3.9. В случае обращения юридическим лицом и/или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика, 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. Отель осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения такого заявления о возврате.

3.10. При отказе от Договора (аннулирование заявки на бронирование по инициативе Заказчика / Гостя) менее чем за 24 часа до времени запланированного заезда при индивидуальном бронировании, и менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты

запланированного заезда – при групповом, Отель оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных гостиничных номеров в размере 100 % стоимость услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом гостиничном номере.

3.11. Заказчик / Гость имеет право в любой момент, до начала оказания услуги, отказаться от предоставления дополнительных гостиничных услуг (в том числе, но, не ограничиваясь, услуги по предоставлению трансфера) при условии возмещения всех понесенных Отелем затрат. Началом предоставления услуги является наступление даты и времени, указанных Заказчиком / Гостем при бронировании (заказе) дополнительных услуг, при этом, началом оказания отдельных видов дополнительных услуг (в том числе, но, не ограничиваясь услуги по заказу цветов) является осуществление работниками Отеля действий, направленных на качественное и своевременное оказание таких услуг.

3.12. Иной порядок отказа от услуг Отеля может быть предусмотрен договорами на оказание основных и/или дополнительных гостиничных услуг.

3.13. При не заезде Заказчика / Гостя Отель оставляет за собой право:
- выставить Заказчику / Гостю счет на оплату услуг бронирования гостиничных номеров на срок, начиная с даты подтверждения бронирования и до даты заезда согласно заявки Заказчика / Гостя. Стоимость услуг бронирования составляет 600 (шестьсот) рублей 00 копеек, в том числе НДС, за одни гостиничные сутки бронирования одного гостиничного номера (любое неполное количество часов в рамках гостиничных суток считается полными гостиничными сутками);

- удержать компенсацию за фактический простой забронированных гостиничных номеров в размере 100 % стоимость услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом гостиничном номере.

3.14. При заезде Заказчика / Гостя позднее запланированного времени (в день запланированного заезда), но ранее расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, Отель оставляет за собой право удержать с Заказчика / Гостя 100 % стоимость проживания за одни гостиничные сутки в каждом гостиничном номере в качестве компенсации за фактический простой номеров.

3.15. При досрочном выезде Заказчика / Гостя, последний обязуется заблаговременно, не менее, чем за 2 гостиничных суток до даты предполагаемого выезда, уведомить об этом Отель. В случае несвоевременного уведомления Отеля о досрочном выезде последний оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных гостиничных номеров в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в забронированном номере.

3.16. При проживании Заказчика / Гостя менее гостиничных суток после фактического заезда в Отель, оплата услуг Отеля производится в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в забронированном номере.

3.17. При необходимости продления временного проживания Заказчик / Гость обязан сообщить об этом Отелю не позднее, чем за одни гостиничные сутки до дня предполагаемого выезда согласно оплаченной заявке на бронирование, и своевременно, т.е. до 12 часов 00 минут дня предполагаемого выезда, оплатить такое продление. В противном случае, в случае отсутствия свободных гостиничных номеров, а равно в случае наличия брони на занимаемые номера, Отель имеет право отказать в продлении и обязать Заказчика / Гостя освободить гостиничный номер.

3.18. Аннуляция заявки на бронирование по акционным тарифам, а также удержание стоимости аннулированных гостиничных услуг по акционным тарифам, осуществляется согласно условиям акции, опубликованным на официальном сайте Отеля.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

4.1. После получения Заказчиком / 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.

4.2. Заказчик / Гость может произвести оплату одним из следующих способов:

- Оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения (для юридических лиц сумма не может превышать 100 000 рублей в рамках одного Договора, в соответствии с Указанием Центрального Банка РФ № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» от 07.10.2013 года);

- Безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения либо через модуль бронирования;

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

- Оплата опциона на заключение Договора оказания гостиничных услуг.

4.3. Сроки оплаты услуг Отеля определяются договорами на оказание гостиничных услуг. В случае если договором не определен срок оплаты услуг Отеля, такие услуги должны быть оплачены не ранее даты и времени заезда / начала оказания услуг, при этом:

4.3.1. Отель признает гарантированным бронированием своевременную оплату стоимости (в том числе части стоимости, в размере не менее стоимости за одни гостиничные сутки) гостиничных услуг. При гарантированном бронировании Отель принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа гостиничных суток, следующих за датой запланированного заезда. При незаезде Заказчика / Гостя в указанный срок, бронирование считается аннулированным по вине Заказчика / Гостя.

4.3.2. Иное бронирование, в том числе оплаченное в размере менее, чем за одни гостиничные сутки, признается Отелем не гарантированным. При не гарантированном бронировании Отель принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до 18 часов 00 минут дня запланированного заезда. При незаезде Заказчика / Гостя в указанный срок, бронирование считается аннулированным по вине Заказчика / Гостя.

4.4. Отель 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.

4.5. Плата за проживание в Отеле взимается согласно действующим тарифам на проживание в соответствии с единым расчётным часом. Цены на гостиничные услуги установлены в рублях Российской Федерации.

4.6. В Отеле установлена посуточная оплата проживания (перерасчет суммы проживания согласно количеству часов в рамках одних гостиничных суток, не производится).

4.7. Отель имеет право самостоятельно, без предварительного уведомления Заказчика / Гостя, изменять стоимость гостиничных услуг, стоимость дополнительных услуг, в том числе стоимость платных медицинских услуг, а также иных услуг, оказываемых на территории Отеля. При этом стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на официальном сайте Отеля.

4.8. Стоимость гостиничных услуг становится фиксированной для Заказчика / Гостя и не подлежит изменению с момента получения Отелем заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии дальнейшего подтверждения Отелем бронирования, а также при условии последующей оплаты гостиничных услуг, в порядке и сроки, установленные заключенным Договором и/или уведомлением о подтверждении бронирования и/или настоящими Правилами.

4.9. В случае не соблюдения условий, определенных в п. 4.8. настоящих Правил, получение Отелем заявки на бронирование не становится основанием для фиксации стоимости гостиничных услуг.

4.10. Фиксированная стоимость гостиничных услуг действует в течение всего срока, указанного в уведомлении о подтверждении бронирования. Продление срока оказания гостиничных услуг оплачивается по ценам, действующим в момент оплаты продления.

4.11. На территории Отеля, для постоянныхGuestов, предусмотрена дисконтная программа «БУКЕТ ПАЛЬМИРЫ». С подробным описанием и условиями дисконтной программы можно ознакомиться на официальном сайте Отеля.

5. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ КОМПЛЕКСНЫХ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Особенности оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления:

5.1.1. Возможность предоставления комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления обусловлена длительностью пребывания Гостя в Отеле. Отелем устанавливается минимальная длительность пребывания Гостя в Отеле - не менее одних суток. На территории Отеля возможна реализация дополнительных пакетов комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления, минимальные и/или фиксированные сроки пребывания по которым устанавливаются соответствующими внутренними локальными актами Отеля.

5.1.2. Комплекс услуг по организации отдыха и оздоровления осуществляется на основании путевки отдыха и оздоровления с включенным набором основных гостиничных услуг, которая подготавливается Отелем, 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.

5.1.3. Оказание комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления для несовершеннолетних в возрасте до 5 лет не осуществляется.

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

5.1.5. 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.).

5.1.6. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность не выдаются.

5.1.7. По завершении оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления Гость обязуется получить отрывной талон путевки отдыха и оздоровления.

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

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

5.2.2. В исключительных случаях, при условии получения Отелем направления на санаторно-курортное лечение, предусматривающего меньший срок пребывания Гостя в Отеле, Отель 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.

5.2.3. В исключительных случаях, в случае несвоевременного заезда Гостя (опоздание), Отель имеет право пропорционально сократить срок предоставления комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения. В случае уменьшения срока оказания услуг в рамках комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения, индивидуальная программа санаторно-курортного лечения подлежит корректировке в соответствии с фактическим сроком пребывания.

5.2.4. 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.

5.2.5. Оказание комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения для несовершеннолетних в возрасте до 5 лет не осуществляется.

5.2.6. 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.

5.2.7. 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.).

5.2.8. 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.

6. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА В ОТЕЛЬ

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

6.2. Отель предназначен для временного проживания Гостей.

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

6.4. Заезд в Отель оформляется только при предоставлении оригиналов документов в соответствии с Правилами поселения Гостей курортного отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС», размещенными на официальном сайте Отеля, и в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 года.

6.5. 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.

6.6. После подписания Гостем Регистрационной карты, работник службы приема и размещения выдает Гостю ключ-карту / ключ браслет от гостиничного номера и карту на полотенце. Ключ-карта / ключ браслет 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 4 (четырёх) лет включительно.

6.7. На территории Отеля предусмотрена возможность оказания дополнительных услуг раннего заезда и позднего выезда на следующих условиях:

6.7.1. При выезде Гостя после 12 часов 00 минут и до 22 часов 59 минут дня запланированного выезда – взимается дополнительная оплата в размере 50% стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

6.7.2. При выезде Гостя после 23 часов 00 минут дня запланированного выезда и до 12 часов 00 минут дня, следующего за днем запланированного выезда – взимается дополнительная оплата в размере 100% стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

6.7.3. В случае заезда Гостя после 15 часов 00 минут и до 23 часов 59 минут дня, предшествующего дню запланированного заезда - взимается дополнительно оплата 100% стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

6.7.4. В случае заезда Гостя с 00 часов 00 минут и до 15 часов 00 минут дня запланированного заезда - взимается дополнительная оплата в размере 50% стоимости одних суток размещения согласно категории номера.

6.8. Отель обязуется обеспечить готовность гостиничного номера к заселению не позднее 15 часов 00 минут даты заезда, а в случае оплаты дополнительной услуги раннего заезда, не позднее времени обозначенного Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование. В случае отсутствия оплаты дополнительной услуги раннего заезда, Отель имеет право отказать Заказчику / Гостю в поселении до момента наступления 15 часов 00 минут дня заезда согласно заявке Заказчика / Гостя.

6.9. 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 действующему 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.

6.10. 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.

6.11. Дети до 4 (четырёх) лет включительно размещаются бесплатно в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места.

6.12. Дети до 11 (одиннадцати) лет включительно размещаются в Отеле только в номера совместно с родителями (законными представителями), согласно тарифу Отеля, в зависимости от возраста ребенка.

6.13. Не допускается отдельное от родителей (законных представителей) размещение в одном номере несовершеннолетних (разных полов), в возрасте от 12 до 17 лет включительно, не состоявших в родственных связях,

6.14. Размещение Гостей с животными на территории отеля допускается только при условии предварительного согласования с Отелем и на следующих условиях:

- Гости прибывшие в Отель с домашними животными содержат их в своём номере за отдельную плату;
- разрешается размещение Гостей с домашними животными (собаки, кошки) весом до 5 килограмм;
- не допускается размещение с экзотическими домашними животными;
- 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;
- пребывание 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 Гостей Отеля, а также за нарушение режима сна и отдыха других Гостей Отеля.

6.15. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или выселить Гостя 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.

7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ

7.1. На территории Отеля предусмотрены следующие типы питания: «завтрак», «полупансион обед», «полупансион ужин», «полный пансион». Питание может быть организовано в форме «шведская линия» или «завтрак по меню», в зависимости от количества Гостей, предварительно оплативших услуги питания.

7.2. 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.

7.3. 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.

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

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

7.6. Запрещено приносить и употреблять в местах общественного питания на территории Отеля алкогольные и алкоголе содержащие напитки.

7.7. 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.

7.8. По желанию родителей (законных представителей) детям до 4 (четырёх) лет включительно питание предоставляется бесплатно, питание детей в возрасте от 5-ти лет осуществляется за дополнительную плату по установленному тарифу.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. На 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.

8.2. 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.

8.3. Перечень платных медицинских услуг и сроки их оказания (количество процедур) 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). В ходе первичного осмотра Гость должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать о любых изменениях самочувствия.

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

8.5. Оказание медицинской услуги производят медицинские работники Центра восстановительной и эстетической медицины Отеля, имеющие соответствующие сертификаты специалистов.

8.6. Гость имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

9. ПРАВИЛА ДНЕВНОГО ПОСЕЩЕНИЯ

9.1. На территории Отеля предусмотрена возможность частичного использования инфраструктуры Отеля, без бронирования и оплаты временного проживания в гостиничных номерах (далее по тексту – Дневное посещение).

9.2. Стоимость услуг Дневного посещения, а также условия получения отдельных видов дополнительных услуг определяется в соответствии с тарифами на Дневное посещение, утвержденными на территории Отеля.

9.3. 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 зон отдыха на территории Отеля; предоставление шезлонгов, зонтов и пляжных полотенец; предоставление неотложной медицинской помощи работниками Отеля.

9.4. 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 Отелем форме, и оплата Дневного посещения по утвержденным тарифам.

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

9.6. Нахождение на территории Отеля в рамках тарифа Дневного посещения, а равно Посетителей Гостей, возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. Нахождение Посетителей на территории Отеля в ночное время не допускается. Посетители, находящиеся на территории Отеля после 23 часов 00 минут, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения Отеля.

9.7. Гость, пригласив Посетителя в гостиничный номер, берет на себя ответственность за свою личную безопасность (сохранность жизни и здоровья), сохранность своего имущества, а также за расходы, связанные с пребыванием Посетителя в гостиничном номере Гостя.

9.8. При наличии технической возможности у Отеля, Посетителю Гостя может быть предложено размещение, путем предоставления дополнительного места в гостиничном номере Гостя, пригласившего такого Посетителя (подселение). Подселение Посетителей в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количество Гостей с учетом Посетителей на подселение не превышает допустимого количества мест в таком номере. Подселение производится в присутствии и с согласия Гостей, к которым производится подселение или по их заявке.

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

10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЦЕНТРА ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ И ЭСТЕТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ И ЗОНЫ ПЛЯЖА И БАССЕЙНА ОТЕЛЯ

10.1. 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.

10.2. Зоны открытых бассейнов и зона пляжа Отеля доступны для посещения только в отведенный для купания период времени, соответствующий купальному сезону, устанавливаемому муниципальными органами власти городского округа Ялта. Работники Отеля обеспечивают спасение на воде ежедневно в купальный сезон в промежутке времени между 08 часами 00 минут и 21 часом 00 минут.

10.3. При посещении ЦВиЭМ Гость обязуется соблюдать Правила Центра восстановительной и эстетической медицины, а также правила поведения в отдельных локациях ЦВиЭМ, размещенные на стойках ЦВиЭМ Отеля.

10.4. При посещении Гостями пляжных зон и бассейнов Отеля, Гости должны соблюдать правила посещения таких зон, 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 и размещенные на официальном сайте Отеля.

10.5. До посещения ЦВиЭМ / пляжной зоны / зоны бассейна 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 Отеля не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Гость.

Не рекомендуется посещение бассейнов / зоны пляжа 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.

10.6. 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 и 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;
- находиться на бортике без специальной обуви;
- 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;
- проносить на территорию бассейнов и зоны пляжа продукты питания и напитки, мыть продукты в бассейне;
- посещать бассейны и зоны пляжа с животными любых размеров и пород;
- приносить аудио аппаратуру и иные источники громкого шума;
- создавать препятствие на воде другим Гостям и работникам Отеля;
- заплывать за буйки, обозначающие границы зоны для купания;
- подплывать к моторным, парусным, гребным судам, гидроциклам, водным велосипедам и другим плавательным средствам;
- приносить на пляж и к бассейнам все виды: оружия, взрывчатых, воспламеняющихся, отравляющих, радиоактивных и токсичных веществ, средств индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.), колюще-режущих предметов, предметов из стекла и иные хрупких предметов, дающих осколки (кроме солнцезащитных очков).

10.7. Пользование услугами ЦВиЭМ / пляжной зоны / бассейнов Отеля несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей (законных представителей), которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории ЦВиЭМ / бассейнов / пляжной зоны, в том числе за соблюдение правил нахождения детей на воде, несет исключительно родители (законные представители).

10.8. Гости самостоятельно несут ответственность за сохранность своей жизни и здоровья при нахождении на воде, а также при посещении ЦВиЭМ и его отдельных частей.

10.9. 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) несовершеннолетних лиц могут взять у стойки выдачи полотенец у бассейнов и/или пляжной зоны.

10.10. 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).

10.11. Отель не несет ответственность за сохранность, а равно пропажу/порчу/уничтожение, ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных без присмотра в ЦВиЭМ / пляжной зоне / зоне бассейна Отеля.

10.12. Отель не несет ответственность за сохранность, а равно пропажу/порчу/уничтожение, ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных в индивидуальных шкафчиках в раздевалке ЦВиЭМ Отеля, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, ювелирные украшения и документы были переданы работнику Отеля на хранение по акту приема-передачи.

10.13. Отель вправе приостанавливать работу отдельных частей ЦВиЭМ / бассейнов / зоны пляжа Отеля в связи с плановыми (экстренными) техническими/санитарными работами, а также, в целях обеспечения безопасности Гостей, ограничивать доступ на открытые бассейны / зону пляжа при неблагоприятных погодных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).

10.14. Отель, в целях обеспечения безопасности Гостей, имеет право отказать Гостю в доступе на территорию ЦВиЭМ / бассейнов / зоны пляжа (например, в случае нахождения Гостя в состоянии алкогольного и/или наркотического и/или токсического опьянения).

11. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ПАРКОВКЕ

11.1. Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены настоящими Правилами, а также иными локальными актами, действующими на территории Отеля. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

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

11.3. В случае если Гость прибыл в Отель на личном транспортном средстве, оно может быть размещено на территории автомобильной парковки (при условии наличия свободных мест). Автомобильная парковка Отеля рассчитана на 90 парковочных мест, при этом 10 парковочных мест являются специальными, предназначенными для пользования инвалидами I и II группы.

11.4. 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).

11.5. 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.

11.6. ОТЕЛЕМ может быть установлен особый режим предоставления услуг (на возмездной основе) по размещению личных транспортных средств Гостей. При этом сроки действия особого режима и размер платы за размещение транспортных средств устанавливаются отдельным локальным актом, информация о котором публикуется на официальном сайте ОТЕЛЯ.

11.7. Независимо от введения в действия особого режима использования парковочных мест (на возмездной основе), следующие категории граждан имеют право на безвозмездное размещение своих транспортных средств: инвалиды I и II группы; родители, имеющие статус многодетной семьи; ветераны Великой Отечественной войны. С целью получения льгот на размещение транспортных средств Гости, при поселении в ОТЕЛЬ обязуются предоставить документы, подтверждающие свой статус в качестве льготной категории. В случае не предоставления таких документов в предоставлении льготных условий парковки может быть отказано.

11.8. 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.

11.9. Несовершеннолетним лицам, не достигшим возраста 14 лет, не разрешается использовать средства передвижения (самокаты, электросамокаты, гироскутеры, сигвэи, гиросборды, моноколеса, ролики, электромобили и т.д.) без постоянного присмотра родителей (законных представителей). Перемещение на территории ОТЕЛЯ на средствах передвижения допускается только в специально отведенных для этого зонах. Перемещение внутри помещений ОТЕЛЯ (холлы, залы ресторанов, коридоры и т.д.) на средствах передвижения категорически запрещено. Перемещение по территории ОТЕЛЯ на средствах передвижения допускается со скоростью не превышающей 5 км/ч.

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

12.1. 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.

12.2. Гости и Посетители, находящиеся на территории ОТЕЛЯ, обязаны соблюдать следующие обязательные правила, за соблюдение которых ОТЕЛЬ ответственности не несет:

- не оставлять гостиничный номер открытым;
- не оставлять личные вещи без присмотра;
- не оставлять ключ-карту в электронном замке при уходе из гостиничного номера;
- при уходе из гостиничного номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- иметь при себе ключ-карты / ключ-браслет при входе на территорию ОТЕЛЯ и при выходе с территории ОТЕЛЯ;
- немедленно информировать сотрудников стойки приема и размещения в случае утери ключ-карты / ключ-браслета, карточки на пользование полотенцами;
- немедленно сообщить ОТЕЛЮ при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- 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;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в гостиничном номере;
- в случае возгорания в номере и/или на территории ОТЕЛЯ немедленно сообщить об этом любому сотруднику ОТЕЛЯ;
- во избежание пищевых отравлений не вносить на территорию ОТЕЛЯ продукты питания и спиртные напитки.

12.3. Гостям запрещено:

12.3.1. прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использование шумовых и осветительных эффектов, использование пиротехнических изделий, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах ОТЕЛЯ;

12.3.2. осуществление перестановки имущества ОТЕЛЯ (в том числе перестановки мебели в гостиничных номерах и местах общего пользования);

12.3.3. мойка автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;

12.3.4. ходить по клумбам и газонам и разведение костров и устройство зон для пикников на территории ОТЕЛЯ;

12.3.5. ведение профессиональной фото-видеосъемки (для печатных изданий и теле-, радиопрограмм) без согласования с ОТЕЛЕМ.

12.3.6. оставлять посторонних в номере в свое отсутствие, а также передавать карту гостя третьим лицам;

12.3.7. 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;

12.3.8. находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (ОТЕЛЬ оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя с последующим отказом в оказании гостиничных услуг);

12.3.9. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено, в гостиничном номере;

12.3.10. иные ограничения могут быть предусмотрены в тексте настоящих Правил, а также в тексте локальных документов и актов Исполнителя, составленных в соответствии с настоящими Правилами.

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

12.5. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы 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.

12.6. Исполнитель, по своему усмотрению и под свою ответственность, вправе привлекать третьих лиц для оказания основных и дополнительных гостиничных услуг.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. 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.

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

13.3. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами Отеля.

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

13.5. 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.

13.6. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и договорами на оказание услуг / агентскими договорами, условия, описанные в таких Договорах имеют преваляющую силу.

13.7. Во избежание несчастных случаев, родителям (законным представителям) не разрешается оставлять детей без присмотра в период всего срока временного проживания в Отеле. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни детей (лиц, не достигших 18 летнего возраста) на территории Отеля несут исключительно родители (законные представители).

13.8. Отель 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. В случае несоблюдения настоящих Правил и наступления негативных последствий для Гостя, Отель ответственности за такие последствия не несет.

13.9. Отель не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Отеля. Гость обязуется возместить нанесенные Отелю и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Отеля и/или третьих лиц на территории Отеля. Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители (законные представители).

13.10. Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. При выезде Гость обязан уведомить работников Отеля не позднее, чем за 10 минут до времени предполагаемого выезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, вернуть ключ карту / ключ браслет и карту на полотенца, а также иное имущество Отеля, находящееся в распоряжении Гостя.

13.11. В случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты дополнительной услуги позднего выезда и/или оплаты продления временного проживания в течение более чем 1 (одного) часа позднее установленного Отелем времени выезда, а также в случае отсутствия Гостя в гостиничном номере, Отель имеет право освободить номер от вещей Гостя, собрать комиссию в лице работников службы приема и размещения, службы контроля и режима, отдела контроля и качества Отеля, составив об этом соответствующий Акт.

13.12. Отель не несет ответственности за ценные вещи Гостя, забытые или оставленные Гостем в местах общего доступа. Забытые Гостем вещи, при их обнаружении сотрудниками Отеля, передаются на стойку службы приема и размещения Отеля. При этом Отель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей), вверенных работникам Отеля, а равно помещенных в специальный сейф, размещенный в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

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

14. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

14.1. 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.

14.2. Отель осуществляет обработку персональных данных Гостей на основании уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

14.3. Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами, Отелю необходимы персональные данные Гостей, в связи с чем Гость, заключая Договор, даёт право Отелю 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 и условия проживания в Отеле; - состояние здоровья; - контактный номер телефона и адрес электронной почты.

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

14.5. Отель без согласия субъекта персональных данных предоставляет (сообщает) персональные данные Гостя по запросам адвокатов, налоговых, правоохранительных, судебных органов, а также работодателю Гостя. В остальных случаях Отель 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.

14.6. Отель хранит персональные данные Гостей на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность.

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

14.8. Персональные данные используются Отелем исключительно с целью оказания Гостю гостиничных и иных дополнительных услуг, оказываемых на территории курортного отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС».

15. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

15.1. В соответствии с пунктами 2, 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 на территориях (территория курортного отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС») и в помещениях (в том числе в гостиничных номерах, на балконах и открытых террасах, в помещениях общего пользования), предназначенных для предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, медицинских и санаторно-курортных услуг на территории Российской Федерации полностью запрещено.

15.2. 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.

15.3. На территории Отеля с 9 часов 30 минут до 20 часов 00 минут (с перерывом - 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 4-х лет включительно могут находиться на территории детского клуба только в сопровождении родителей, опекунов. Без карты гостя ребенок в детский клуб не принимается. Порядок и условия нахождения на территории детской комнаты определен Правилами детской комнаты «ЛИМПОПО».

15.4. 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 постоянным присмотром родителей (законных представителей), который должны обеспечить соблюдение Правила поведения на территории детских площадок и зон отдыха, размещенных на специальных информационных табличках, расположенных на территории каждой отдельной Локации. Иные требования могут быть установлены специальными информационными стендами, размещенными в локациях Отеля.

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

15.6. 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).

15.7. 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.

15.8. Отель 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.

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

УТВЕРЖДЕНО:

Общество с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (сокращенно – ООО «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС»), ОГРН 1149102076837, ИНН 9103009001, КПП 910301001, расчетный счет 40702810040010000136, открытый в РНКБ БАНК (ПАО), г. Симферополь, к/с 30101810335100000607, БИК банка 043510607, адрес: Республика Крым, город Ялта, пгт. Курпаты, Алушкинское шоссе, 12-А, корпус 1, в лице генерального директора Патрикеева Владимира Александровича, действующего на основании Устава.

Генеральный директор
Патрикеев В.А.



ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА

В стоимость гостиничного номера курортного отеля «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» входят следующие услуги:

- проживание в номере согласно выбранной (оплаченной) категории;
- питание, согласно оплаченному тарифу;
- доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- круглосуточная работы Службы приема и размещения Отеля;
- предоставление в пользование детских кроваток, стульчиков, приборов для подогрева питания (по требованию);
- посещение детского клуба ЛИМПОПО и детских площадок, расположенных на территории Отеля;
- услуги аниматоров (согласно программе Отеля);
- посещение подогреваемого открытого бассейна (круглогодично);
- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение тренажерного зала;
- посещение комплекса банных культур (инфракрасная сауна, русская сауна, хамам, японские контрастные купели);
- посещение зон отдыха на территории Отеля;
- предоставление свежей прессы (по требованию);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- предоставление услуги подноса багажа (по требованию);
- предоставление услуги утренней пробудки (по требованию);
- организация круглосуточного обслуживания в номере;
- ежедневная уборка гостиничного номера;
- ежедневная заправка постели;
- смена постельного белья 1 раз в 2 дня;
- ежедневная смена использованных полотенец;
- замена туалетных принадлежностей по мере использования;
- услуги прачечной / химчистки (по требованию и при наличии технической возможности у Отеля);
- пользование гладильной комнатой / гладильной доской и утюгом;
- услуги по мелкому ремонту одежды (по требованию и при наличии технической возможности у Отеля);
- использование автомата для чистки обуви (в холле Отеля);
- услуги хранения багажа (по требованию и при наличии технической возможности у Отеля);
- организация встречи и проводовGuestов (по требованию и при наличии технической возможности у Отеля);
- услуга вызова такси;
- бронирование билетов на различные виды транспорта;
- бронирование билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия;
- бронирование туристических услуг;
- вызов скорой помощи, других специальных и аварийных служб;
- вызов врача в номер (по требованию и при наличии технической возможности у Отеля);
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по требованию).

УТВЕРЖДЕНО:

Общество с ограниченной ответственностью «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС» (сокращенно – ООО «ПАЛЬМИРА-ПАЛАС»), ОГРН 1149102076837, ИНН 9103009001, КПП 910301001, расчетный счет 40702810040010000136, открытый в РНКБ БАНК (ПАО), г. Симферополь, к/с 30101810335100000607, БИК банка 043510607, адрес: Республика Крым, город Ялта, пгт. Курпаты, Алушкинское шоссе, 12-А, корпус 1, в лице генерального директора Патрикеева Владимира Александровича, действующего на основании Устава.

Генеральный директор
Патрикеев В.А.