




«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
ООО «Черноморская Ривьера»

  
Э.В.Нарышкин

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В гостиничном комплексе «Панорама»

### I. Общие положения

1.1. Настоящие правила проживания в гостиничном комплексе «Панорама» разработаны в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", "Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ", утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах проживания:

**«Гостиничный комплекс»** - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг;

**«Потребитель»** - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**«Исполнитель»** ООО «Черноморская Ривьера», оказывающее гостиничные услуги потребителям по возмездному договору.

### II. Порядок бронирования, оформления проживания и предоставления услуг

2.1. Договор оказания услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющий личность физического лица:

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

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

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

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

д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

ж) вида на жительство лица без гражданства.

Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным при условии согласия Потребителя с действующими Правилами проживания в гостиничном комплексе, и подписании Потребителем анкеты. При оформлении проживания в гостиничном комплексе Исполнитель выдает Потребителю квитанцию (счет за проживание), подтверждающую заключение Договора оказания услуг.

2.2. Бронирование мест осуществляется на основании двухстороннего договора, письменной индивидуальной или групповой заявки, а также заявки посредством почтовой, телефонной и иной связи.

2.3. В случае опоздания потребителя с него взимается оплата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

2.4. При наличии свободных мест по желанию Потребителя одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.5. Оплата за проживание и оказание услуг в гостиничном комплексе осуществляется по свободным (договорным) ценам, которые доводятся до сведения потребителя в виде прейскуранта на определенный Исполнителем период.

2.6. Информация о действующих ценах на номера гостиничного комплекса публикуется на сайте и размещается на стойке службы приема и размещения.

2.7. Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиничного комплекса принимается как в наличной, так и в безналичной форме. Безналичная форма оплаты производится только при предварительном бронировании. К оплате принимаются пластиковые карты следующих платежных систем: MasterCard, VISA, VISA ELECTRON, MAESTRO.

2.8. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца. Для получения счета-фактуры потребителю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить порттье. Счет-фактура оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения и доверенности. Оплата за оказанные услуги и выдача счета-фактуры производится в будние дни с 9.00 до 17.00 в бухгалтерии гостиничного комплекса.

2.9. Расчетный час — 12.00 часов текущих суток по московскому времени.

2.10. При размещении Потребителя до расчетного часа (с 00.00 до 12.00 часов) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

2.11. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток) или продлить проживание, оплатив весь предполагаемый период проживания. Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. В том случае если номер забронирован, Потребителю может быть предложен другой номер, при условии наличия свободных номеров.

2.12. В случае задержки выезда Потребителя оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – оплата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – оплата за полные сутки.

При проживании менее суток (24 часа) от расчетного часа оплата взимается за сутки .

2.13. За проживание детей в возрасте до 5 лет без предоставления места в номере оплата не взимается; при предоставлении детям основного места оплата взимается в соответствии с действующим прейскурантом.

2.14. По просьбе потребителя в номере может быть предоставлено дополнительное место, оплата за это место взимается со скидкой, утвержденной прейскурантом.

2.15. Оплата проживания ветеранов войны, инвалидов и лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы, производится со скидкой по согласованию с Исполнителем.

2.16. Временное проживание российских и иностранных граждан, независимо от места их регистрации, на срок свыше двух месяцев возможно с особого разрешения Исполнителя.

2.17. Режим работы гостиничного комплекса — круглосуточный. Исполнитель гарантирует круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиничный комплекс и убывающих из него.

### **III. Порядок проживания.**

3.1. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

- 3.2. Потребитель обязан своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые гостиничным комплексом услуги.
- 3.3. Проживающие в гостиничном комплексе обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиничного комплекса, а также несет ответственность за иные нарушения. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества.
- 3.4. Потребитель обязан соблюдать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов.
- 3.5. Перед тем, как покинуть номер, Потребитель обязан убедиться, что окна и двери тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет, перекрыть водопроводные краны. Покидая номер, ключ необходимо оставлять в службе размещения.
- 3.6. Потребителю запрещается в свое отсутствие оставлять в номере посторонних лиц, передавать ключ или карту гостя третьим лицам.
- 3.7. Содержать в номере животных, птиц и т.п. разрешается только после согласования с администрацией гостиничного комплекса. Услуга содержания платная. Хозяин животного обязан самостоятельно производить уборку за своим питомцем, использовать собственную посуду и предметы туалета.
- 3.8. Строго запрещается хранить в номере громоздкие вещи, ядовитые, взрывчатые и пожароопасные вещества.
- 3.9. Строго запрещается, находясь на территории гостиничного комплекса, иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие.
- 3.10. Категорически запрещается использовать не входящие в перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеоманитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация гостиничного комплекса оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда гостя из гостиничного комплекса.
- 3.11. Администрация гостиничного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 3.12. В целях обеспечения безопасности проживающих в гостиничном комплексе регламентирован пропуск гостей. По просьбе проживающего работником службы контроля гость регистрируется в Журнале гостей на основании документа, удостоверяющего личность.
- 3.13. Посторонние лица, зарегистрированные в Журнале гостей на основании документа, удостоверяющего личность, могут находиться в номерах по просьбам проживающих только в период с 8:00 до 23:00 часов. После 23 часов гости обязаны оформить свое пребывание в гостиничном комплексе – зарегистрироваться в службе размещения согласно действующим правилам. В случае отказа от регистрации гости обязаны покинуть гостиничный комплекс.
- 3.14. Исполнитель не несет ответственность за пропажу денег и ценностей, не сданных в камеру хранения.
- 3.15. Забытые клиентом вещи оформляются по акту и сдаются в камеру хранения гостиничного комплекса. Срок хранения забытых вещей – шесть месяцев. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, трусы и т.п.) регистрируются в журнале и хранятся в течение семи дней в том случае, если они обнаружены в чистом виде. Срок хранения забытых продуктов – три дня; данное правило распространяется только на продукты в нераспечатанной упаковке.
- 3.16. При выезде из гостиничного комплекса Потребитель обязан поставить в известность администратора службы размещения, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

3.17. Книга отзывов и предложений находится у администратора в службе размещения и выдается по первой просьбе потребителей (кроме лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения).

3.18. Исполнитель оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) и на всей территории гостиничного комплекса в целях обеспечения безопасности гостей и работников гостиничного комплекса.

3.19. Курение на всей территории гостиничного комплекса и в номерах строго запрещено. В случае обнаружения фактов курения в номерах гостиничного комплекса, Исполнитель оставляет за собой право выставить дополнительный счет потребителю, связанный с оплатой дополнительной уборки, проветривания номера и т.п.

3.20. Курение на территории гостиничного комплекса разрешено только в специально отведенном месте для курения.

**Генеральный директор  
ООО «Черноморская Ривьера»**

**Э.В. Нарышкин**