

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Федеральным законом от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в отеле «Sunrise».

Настоящие Правила являются публичной офертой » ИП Визняк Кирилл Васильевич в адрес неограниченного круга лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. ИП Визняк Кирилл Васильевич выражает намерение считать себя заключившим договор с лицом, которым будет полностью и безоговорочно принято настоящее предложение (абзац 2 п. 1 статьи 432, п. 1 статьи 435 ГК РФ). Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты производится путем акцептирования любым из способов: направление заявки на бронирование, регистрации в Отеле, оплаты услуг Отеля.

## **1. Общие положения**

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Гостиничные услуги» — комплекс услуг, основной из которых является обеспечение приема и размещения для временного проживания (далее - Услуги).

«Отель»/ «Исполнитель» - ИП Визняк Кирилл Васильевич, а также имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Республика Башкортостан, Абзелиловский район, дер. Зеленая Поляна, ул. Курортная, д.15/1-Ж.

«Цена номера/места в номере» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену. Отель вправе устанавливать скидки для отдельных категорий Гостей в соответствии с маркетинговыми стратегиями (мероприятиями) и акциями Отеля, направленными на повышение привлекательности и потребительского спроса (включая тарифную политику) гостиничных услуг.

«Гость»/ «Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и/или использующий гостиничные услуги, исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с гражданско-правовым договором в пользу Гостя.

«Договор» - сделка, совершаемая между Исполнителем и Потребителем и/или между Исполнителем и Заказчиком путем принятия Потребителем/Заказчиком оферты Исполнителя путем бронирования гостиничных услуг любым доступным способом, а также сделка, заключаемая любым иным не запрещенным законом способом, позволяющая явно установить намерения сторон принять и оказать гостиничные услуги.

Настоящие Правила является неотъемлемой часть любого договора, заключаемого Исполнителем и связанного с заказом, приобретением или любым другим использованием гостиничных услуг Исполнителя.

«Бронирование» — предварительный заказ мест и/или номеров в Отеле Заказчиком или Гостем.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа выезда (12.00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

«Расчетный час» — время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостя.

«Время заезда» – 14 часов 00 минут по московскому времени.

«Время выезда» – 10 часов 00 минут по московскому времени.

«Гостиничные сутки» – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00мск.вр., окончание гостиничных суток (время выезда) – 10:00мск.вр.

«Служба приема и размещения» (СПиР) – структурное подразделение Отеля, отвечающее за прием, размещение и обеспечение пребывания Гостя в Отеле. Стойка администраторов СПиР расположена на первом этаже корпуса «Шале».

«Посетитель» - лицо, не проживающее в Отеле, но имеющее право по приглашению Гостя находиться в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов.

«Регистрационная карта гостя» - документ, подписываемый Гостем при регистрации в Отеле и означающий, что Гость ознакомлен с настоящими Правилами, принимает их безоговорочно и обязуется исполнять; является неотъемлемой частью настоящих Правил.

«Правила проживания Гостей с домашними животными» - документ, подписываемый Гостем, путешествующим с домашним животным, при регистрации в Отеле и означающий, что Гость ознакомлен с этими Правилами, принимает их безоговорочно и обязуется исполнять; являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

«Сайт Отеля» - адрес официального сайта Исполнителя в сети Интернет <https://uraldream.ru>

## **2. Порядок бронирования и оплаты**

2.1. Бронирование номеров осуществляется путем принятия заявки по телефону, факсу, электронной почте и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка на бронирование исходит от Гостя/Заказчика.

Отель предоставляет услугу онлайн бронирования на сайте Отеля.

2.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

а) даты заезда и выезда;

б) количество и категория номеров;

в) количество Гостей, которые будут проживать в номере и их полные фамилии, имена, отчества, включая детей с указанием возраста;

г) порядок и вид оплаты проживания.

2.3. При бронировании Гость/Заказчик выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера, соответствующего данной категории, остается за Отелем.

2.4. Согласием на бронирование является направление Отелем Гостю/Заказчику уведомления посредством WhatsApp/SMS сообщения или электронной почтой.

2.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.6. Бронирование считается подтверждённым с момента зачисления денежных средств на счёт Отеля.

2.7. В Отеле установлено гарантированное бронирование:

а) При бронировании номера/номеров на срок более одних суток Гость/Заказчик перечисляет на счёт Отеля аванс в размере 50% от стоимости проживания за весь срок бронирования.

б) При бронировании номера/номеров на одни сутки Гость/Заказчик вносит аванс в размере стоимости проживания первых суток.

2.8. Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты с учетом требований действующего законодательства.

2.9. Гарантированное бронирование сохраняется за Гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа 12.00 дня, следующего за днем заезда).

2.10. В случае опоздания, неприбытия Гостя без предварительного уведомления или позднего (менее чем за 48 часов до заезда) отказа от бронирования, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, т.е. Отель производит возврат Гостю произведенной предоплаты за вычетом стоимости первых суток размещения.

При опоздании более чем на одни гостиничные сутки бронирование аннулируется, Гостю выставляется счет за фактический простой номера в размере суточной стоимости номера/места в номере.

2.11. Гость вправе бесплатно отменить бронирование не менее чем за 7 суток до заезда. В случае отмены менее, чем за 7 суток действуют положения, установленные пунктом 2.10 настоящих Правил.

2.12. Опоздание или досрочный отъезд не компенсируются за исключением уважительных причин, подтверждённых телеграммой, заверенной почтовым отделением, иного документа, выданного уполномоченным органом и/или форс-мажорных обстоятельств, непосредственно влияющих на деятельность Отеля.

### **3. Порядок оформления (регистрация) в Отеле**

3.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только при предоставлении администратору СПиР оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г № 1085:

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

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

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

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

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

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

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

и) временного удостоверения личности по форме № 2П, утверждённой приказом МВД РФ от 13.11.2017 № 851. Наличие фотографии обязательно.

Служебные удостоверения и водительские права не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации для целей регистрационного учета (Приказ МВД России от 31.12.2017 N 984).

3.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства гостиничные услуги предоставляются в пределах срока вида на жительство, визы и/или миграционной карты; при безвизовом режиме срок предоставления гостиничных услуг не превышает 90 дней.

Для остальных лиц гостиничные услуги предоставляются бессрочно.

3.3. Предъявление документов, указанных в п. 3.1. обязательно каждым человеком, который будет проживать в номере Отеля.

3.4. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении (усыновлении) и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов). В случае, если сопровождающее лицо не является законным представителем несовершеннолетнего, необходимо предоставить согласие законного представителя, выданное на имя сопровождающего.

3.5. Учитывая, что п. 1 ст. 26 Гражданского кодекса РФ устанавливает право несовершеннолетних в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершать сделки, за исключением названных в пункте 2 указанной статьи, с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя, регистрация несовершеннолетних граждан, в возрасте от 14 до 18 лет, в отсутствие рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них) на заключение несовершеннолетним договора о предоставлении гостиничных услуг с Исполнителем и обязательство возместить ущерб, если таковой будет причинён несовершеннолетним имуществу Исполнителя.

3.6. Отель имеет право отказать в заселении в случаях, если Гость предположительно находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения или под воздействием психотропных веществ; выражается нецензурной бранью, грубит, оскорбляет персонал Отеля, нарушает общественный порядок.

При отказе в заселении Гостя по причинам, указанным в настоящем пункте, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

3.7. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно сопровождающее лицо.

3.8. При оформлении временного проживания Гость подписывает Регистрационную карту гостя, которая является неотъемлемой частью настоящих Правил.

3.9. Отель имеет право на замену гостиничных услуг (в том числе номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

#### **4. Оплата проживания**

4.1. Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также с использованием интернет-эквайринга, согласно прейскуранту, действующему на момент бронирования.

4.2. Цена номера/места в номере определяется на основании прейскуранта на услуги Отеля, утвержденного директором. Прейскурант на услуги Отеля размещён на сайте Отеля и стойке администраторов Службы приема и размещения и является частью настоящих Правил.

4.3. Отель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание, продолжительность, правила, цены и т.д.) путем размещения изменений на официальном сайте Отеля. Указанные изменения не распространяются на уже оплаченные Гостем услуги.

4.4. Цена номера включает:

- проживание;
- пользование сейфом в номере;
- пользование «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, мини-холодильник, кондиционер);
- ежедневную уборку номера;
- смену постельного белья один раз в три дня;
- смену полотенец по мере необходимости;
- замену туалетных принадлежностей по мере их использования;
- завтрак (если тарифом не предусмотрено иное).

4.5. По просьбе Гостя Отелем без дополнительной оплаты обеспечиваются следующие виды услуг:

- вызов «Скорой помощи»;

- пользование аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с приказом от 05.03.2011 г. МЗ РФ № 169н);

- доставка в номер корреспонденции на имя Гостя по её получении;

- телефонный звонок в номер к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов на каждого гостя, зарегистрированного в номере;

- детская кроватка для детей до 3-х лет (информацию о наличии детской кроватки необходимо уточнять во время бронирования);

- утюг и гладильная доска;

- автомобильная парковка на всё время проживания Гостя. При этом Отель не оказывает услуг по хранению транспортного средства и не несёт ответственность за транспортное средство и ценные вещи, которые в нем оставлены Гостем;

- информация о туристических, музейных и культурно-исторических достопримечательностях курорта «Банное».

4.6. Отель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом. Перечень дополнительных услуг опубликован на сайте Отеля. Полный перечень дополнительных услуг и прейскурант на них находятся на стойке администратора СПИР.

4.7. При семейном заселении за проживание в номере одного ребёнка в возрасте до 5 лет без предоставления ребёнку отдельного места, плата не взимается.

За проживание детей старше 5 лет в номере родителей взимается полная стоимость дополнительного размещения в соответствии с тарифом.

4.8. Проживание в номере Гостя домашних животных осуществляется только с разрешения администрации Отеля за дополнительную плату.

Правила проживания Гостей с домашними животными размещены на сайте Отеля для предварительного ознакомления. При регистрации в Отеле Гости с домашними животными обязаны подписать полное и безоговорочное согласие с Правилами проживания Гостей с домашними животными и обязательство их соблюдать. В случае отказа от подписания Правил проживания Гостей с домашними животными, Гостиничные услуги таким Гостям оказаны быть не могут, однако с них взимается плата в соответствии с п. 2.10 настоящих Правил.

4.9. При регистрации Гостя Отель в качестве депозита за сохранность имущества авторизует блокировку средств на банковской карте Гостя на сумму 5000 рублей, либо сумма депозита вносится Гостем наличными.

4.10. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.

4.11. При заезде Гостя в Отель после 14:00мск.вр., оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00мск.вр.

4.12. Услуга «Ранний заезд» предоставляется при наличии свободных номеров.

При заезде с 04:00мск.вр. до 14:00мск.вр. текущих забронированных суток (ранний заезд) дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания.

4.13. По истечении забронированного и оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 10:00мск.вр. или продлить срок проживания в номере. В случае 100% заполняемости номеров соответствующей категории или 100% бронирования номеров соответствующей категории, Отель имеет право отказать Гостю в возможности задержки выезда. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

4.14. При продлении пользования номером менее чем на сутки:

- до 18.00мск.вр. текущих суток взимается плата в размере 50 % от стоимости гостиничных суток, действующих с 14:00мск.вр. текущего дня;

- при выезде после 18.00мск.вр. часов текущих суток оплата производится за полные сутки.

4.15. Если Гость бронировал номер на определённый срок и был вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить Отель об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Отеля. При несоблюдении данного условия с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания.

4.16. При проживании Гостя менее 24 часов в границах одних расчетных суток, плата взимается за полные сутки независимо от времени заселения и времени выезда.

4.17. При отсутствии Гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и передать вещи в камеру хранения Отеля, где они будут храниться до утилизации согласно внутреннему регламенту Отеля, а номер выставить в свободную продажу.

## **5. Возврат денежных средств**

5.1. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

5.2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить копию документа, на основании которого он был зарегистрирован в Отеле.

5.3. Возврат денежных средств, оплаченных банковской картой, производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно, при предъявлении им удостоверяющего личность документа и банковской карты.

5.4. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

5.5. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчётный счет, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного

проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить копию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х банковских дней по указанным Гостем реквизитам.

5.6. Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченные Гостем через Заказчика, Гость должен обратиться к Заказчику, принявшему оплату.

## **6. Права и обязанности Гостей Отеля**

6.1. Гости вправе:

6.1.1. Пользоваться всеми услугами Отеля.

6.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

6.1.3. Приглашать Посетителей (с согласия Администрации Отеля и при наличии удостоверения личности Посетителя) в свой номер с 08:00 до 22:00 часов. Если Посетители остаются в номере Гостя после 22:00 часов, Гость обязан зарегистрировать Посетителей в Службе приема и размещения и произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации Посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за все негативные последствия (включая штрафы органов внутренних дел, миграционных и налоговых органов), связанные с отсутствием регистрации Посетителя в Отеле, в полном объеме несет Гость. Стоимость суточного проживания Посетителя включается в счёт Гостя.

6.2. Проживающие в Отеле Гости обязаны:

6.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания и порядок предоставления услуг, установленный в Отеле;

6.2.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламенты их работы.

6.2.3. Уважать права других Гостей и персонала Отеля.

6.2.4. Соблюдать «режим тишины» на территории Отеля с 23.00 до 09.00 часов.

6.2.5. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;

6.2.6. Нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые прибыли вместе с Гостем, не оставлять детей без присмотра.

6.2.7. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Отеля по вине Гостя, членов его семьи, приглашённых им Посетителей Гость возмещает ущерб на основании соответствующего акта, составленного администрацией Отеля и в соответствии с действующими ценами на имущество.

6.2.8. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, соблюдать меры по сохранности жизни и здоровья.

6.2.9. При покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.

6.2.10. Закрывать окна и двери при работающем кондиционере.

6.2.11. При наличии оружия предъявить администрации Отеля разрешение на хранение и ношение конкретного вида, типа и модели оружия; оружие должно храниться Гостями, имеющими разрешение на его хранение и ношение в сейфе, установленном в номере.

6.3. Гостям запрещается:

6.3.1. Самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом Отеле в случае его неисправности.

6.3.2. Попытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля.

6.3.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100см) в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной и пожарной безопасности Гостей.

6.3.4. Переставлять и передвигать мебель.

6.3.5. Передавать посторонним лицам ключи от номера.

6.3.6. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие.

6.4. На всей территории Отеля без специального разрешения администрации не разрешается:

- приносить и распивать любые напитки, не приобретенные в Отеле;
- приносить и потреблять любые продукты питания, не приобретенные в Отеле;
- оказывать какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары;
- выносить из номеров, ресторана и бара посуду, продукты питания и напитки.

6.5. Настоящими Правилами установлен запрет на курение на всей территории Отеля, кроме специально отведённых мест, оснащённых пепельницами.

В случае нарушения запрета, установленного настоящим пунктом, с виновного взимается штраф в размере 10.000 (десять тысяч) рублей за каждый случай нарушения. В качестве доказательства нарушения может использоваться запись с камер видеонаблюдения Отеля.

При курении в номерах и помещениях Отеля дополнительно взимается плата за химчистку и антеникотиную обработку помещений в размере 10.000 (десяти тысяч) рублей.

6.6. На всей территории отеля запрещено:

- разжигать огонь (кроме мангалов в строго отведенных для этого местах), рубить и ломать деревья, кустарники, ходить по газонам и зонам с зелеными насаждениями.
- использовать фейерверки, петарды, бенгальские огни, хлопушки, свечи внутри номеров, а также на всей территории отеля.

6.7. В случае, если после выезда Гостя транспортное средство осталось на парковке Отеля, взимается плата согласно тарифам отеля за каждые гостиничные сутки нахождения транспортного средства на парковке Отеля.

## 7. Права и обязанности Отеля

### 7.1. Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, нести ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных»;
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- нести ответственность, в случае судебной доказанности виновности Отеля, за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ);

Внесённой в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля.

- нести ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, что они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя 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 Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей;
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Отель руководствуется внутренним Регламентом по работе с забытыми вещами в Отеле, а именно: Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. Отель, в случае обнаружения забытых Гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в Регистрационной карте Гостя для извещения о находке;
- нести ответственность за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи между нарушением норм безопасности Отелем и вреда здоровью Гостя или Посетителя Отеля. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля;

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля. Требования и жалобыGuestов рассматриваются не позднее месяца со дня подачи.

## 7.2. Отель вправе:

- Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении других людей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;

- сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования, обеспечения пожарной безопасности, а также контроля исполнения правил пожарной безопасности, или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

7.3. Отель информирует Guestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

7.4. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля с составлением акта.

## 8. Фото - и видеосъемка на территории Отеля

8.1. Фото- и видеосъемка в служебных помещениях и в помещениях индивидуального пользования Отеля запрещена, за исключением съемки, проводимой Гостем в номере, в который он заселился для проживания, и съемки, на которую получено разрешение администрации Отеля

8.2. Фото-и-видеосъемка, не являющаяся коммерческой, в общественных зонах Отеля может проводиться исключительно при условии согласия на такую съемку всех, присутствующих в общедоступных помещениях граждан в соответствии с п.7 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В том числе, не разрешено сознательное и/или случайное использование изображений других гостей Отеля в фото- или видеосъемке без предварительного согласия гостей. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Guestов, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

8.3. Участие персонала Отеля в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия персонала Отеля.

8.4. Без специального разрешения администрации Отеля в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную коммерческую фото- и видеосъемку, т.е. съемку, целью которой не является осуществление права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации для личных нужд по смыслу Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

К профессиональной коммерческой может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах с целью извлечения прибыли.

8.5. Доступ в Отель с профессиональной фото-и видеоаппаратурой осуществляется через служебный вход по заранее подготовленным спискам.

8.6. При использовании фото- и видеотехники в личных целях Отель проситGuestей и Посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других гостей Отеля в кадре.

## **9. Заключительные положения**

9.1 На данный момент в Отеле не могут быть предоставлены услуги проживания лицам с ограниченными возможностями с учётом их потребностей, по причине конструктивных особенностей инфраструктуры Отеля (п.3 ст.26 ФЗ от 01.12.2014 N 419-ФЗ). Приобретая услуги проживания, Гость, относящийся к категории лиц с ограниченными возможностями, соглашается с данными условиями и несёт риск несоответствия услуг своим потребностям.

9.2. Отелем обеспечены все разумные меры безопасности территории, однако, учитывая природные особенности ландшафта Гости обязаны соблюдать должные меры осторожности и осмотрительности при спуске с лестниц, при нахождении на пирсах, при прогулках по каменистым дорожкам и т.д.

9.3. Родители и другие лица, сопровождающие несовершеннолетних Guestей, несут полную ответственность за их личную безопасность. Категорически запрещается оставлять детей без присмотра на всей территории Отеля.

Пользование детской площадкой, батутами, горками, бассейном разрешается только под личную ответственность родителей/сопровождающих.

9.4. Купание и водные виды спорта (серфинг, виндсёрфинг, дайвинг, кайтсерфинг и пр.) запрещены на всей территории Отеля.

9.5. Гость, обнаруживший недостатки в оказанной услуге, обязан без промедления заявить об этом администратору Отдела приема и размещения. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за недостатки в оказании услуг.

9.6. Памятки о правилах поведения Guestей и Посетителей в чрезвычайных ситуациях и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере Отеля.

9.7. Информация о проживающих Guestях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.8. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость может изложить свои претензии в письменной форме. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Guestей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

9.9. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.10. В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции, (covid-2019) Гости обязаны соблюдать все требования, установленные названными нормативными актами, в том числе:

1. Незамедлительно информировать администраторов Службы приема и размещения Отеля о наличии симптомов острой респираторной вирусной инфекции или наличии установленного врачом диагноза острого респираторного вирусного заболевания, новой коронавирусной инфекции (2019-пCo\У) или пневмонии.
2. Соблюдать установленный в Отеле режим социального дистанцирования.
3. Соблюдать установленный в Отеле режим использования средств индивидуальной защиты рук и органов дыхания.
4. Не препятствовать измерению температуры тела при входе на территорию Отеля.

Настоящие Правила вступают в силу с 01 июля 2020 года и действуют до замены новыми.

### **ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ В ЭКО-ОТЕЛЕ SUNRISE С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

Следуя лучшим традициям гостеприимства и учитывая потребности нашихGuestей, мы определили правила размещения в эко-отеле «Sunrise» гостей с домашними животными.

Настоящие Правила являются публичной офертой ИП Визняк Кирилл Васильевич в адрес неограниченного круга лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. ИП Визняк Кирилл Васильевич выражает намерение считать себя заключившим договор с лицом, которым будет полностью и безоговорочно принято настоящее предложение (абзац 2 п. 1 статьи 432, п. 1 статьи 435 ГК РФ). Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты производится путем акцептирования любым из способов: направление заявки на бронирование, регистрации в Отеле, оплаты услуг Отеля.

### **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

1. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (при бронировании) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Отеле.
2. В Отеле совместно с Гостем могут проживать собаки декоративных пород весом до 7 кг, а также служебные собаки и собаки-поводыри (далее по тексту – домашнее животное, животное).
3. Отель оставляет за собой право отказать в размещении Гостя с домашним животным в случае несоответствия экстерьера и поведения животного установленным правилам.
4. При поселении в Отель с домашними животными Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами.
5. Собаки декоративных пород могут проживать в номере Отеля совместно с Гостем только с согласия администрации Отеля.

Без согласия администрации Отеля проживание Гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что Гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-поводырем при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения Гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

6. Проживание с кошками, грызунами, птицами, насекомыми, рептилиями и дикими животными запрещено.

7. Домашнее животное должно иметь Ветеринарный паспорт или Ветеринарный сертификат по форме, утвержденной Решением Комиссии таможенного союза от 18.07.2010 г. N 317, которые содержат данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до даты заезда.

Размещение домашних животных без указанных сопроводительных ветеринарных документов категорически запрещено.

8. Количество домашних животных для размещения в номере — одно.

9. Стоимость размещения домашнего животного составляет 1000 (одна тысяча) рублей в сутки за домашнее животное независимо от категории номера. Плата взимается во время заезда. Собаки-поводыри и служебные собаки размещаются бесплатно.

Так же Гость обязан внести депозит в размере 5.000 (пять тысяч) рублей за каждое животное.

10. Гость должен привезти с собой:

- специальный контейнер (клетку, перевозку) для животного и специальный коврик для его сна;
- специальную посуду для кормления и питья;
- полотенце;
- сухой корм;
- средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного;
- лоток или специальные непромокаемые впитывающие подстилки для домашних животных, не требующих выгула.

11. В Отеля запрещается:

- кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Отелю;
- мыть домашних животных в ванной или душе номера;
- использовать для домашнего животного полотенца, простыни и другие постельные и банные принадлежности, принадлежащие Отелю;
- вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а так же стричь когти животных в номере;
- оставлять домашнее животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки).

12. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ. В противном случае указанные услуги и работы осуществляться не будут.

13. В случае необходимости дополнительной уборки и/или химчистки и/или дезинфекции номера взимается сбор в размере 10,000 (десяти тысяч) рублей за каждый случай.

14. Запрещается брать с собой домашнее животное в ресторан, спа центр и другие закрытые общественные места Отеля.

Нахождение в ресторане возможно только в малом зале ресторана с собакой, вес которой не превышает 2 (двух) килограмм, при условии, что она постоянно находится на руках хозяина, не рычит и не лает.

15. Гость обязан выгуливать домашнее животное только в ошейнике и на поводке, наличие намордника обязательно для собак средних и крупных пород.

16. Запрещается оставлять домашнее животное на территории Отеля без присмотра.

Запрещается выгуливать домашних животных в общественных местах и детских площадках Отеля.

Запрещается животным «метить» зелёные насаждения.

При выгуливании домашнего животного на территории, Гость обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку.

При нарушении любого из правил настоящего пункта с Гостя взимается сбор в размере 5 (пяти тысяч) рублей за каждый случай.

17. Гость несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением домашним животным имущества Отеля. В случае причинения домашним животным ущерба Отелю, Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

18. Все риски, связанные с поведением домашнего животного в период его нахождения в Отеле, которое может повлечь за собой причинение ущерба имуществу третьих лиц из числа гостей и/или сотрудников, а так же причинение вреда здоровью этих лиц, несет Гость.

19. В случае возникновения жалоб со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а при необходимости увезти животное с территории Отеля.

20. Отель оставляет за собой право расторгнуть с Гостем договор о предоставлении гостиничных услуг в случае нарушения Правил проживания, Правил проживания с домашними животными и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

При расторжении договора по инициативе Отеля Гость дополнительно оплачивает стоимость суточного проживания в номере, в качестве компенсации Отелю за простой номера.

В случае, если на момент расторжения договора, станет очевидным, что для приведения номера в состояние, пригодное для проживания других гостей, требуется многодневный ремонт и/или чистка, помимо расходов на ремонт/чистку номера, Гость обязуется возместить стоимость всех дней простоя номера.