

Прием, проживание и размещение граждан в Отеле осуществляется в соответствии с "Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ", утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 года.

### **Правила проживания в отеле «Алые Паруса».**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ.**

1.1. Под понятием «Гость отеля» следует понимать лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

1.2. Под понятием «Посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию.

1.3. Под понятием «Оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.4. Под понятием «Не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.5. Под понятием «Грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение Гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство других гостей и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.6. Под понятием "помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг" следует понимать помещения саун, массажных кабинетов и др.

1.7. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

1.8. Расчетный час в отеле – 12.00 по местному времени. Время заезда в отель 14.00 по местному времени.

1.9. Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить службе приема и размещения один из следующих документов: паспорт (дипломатический или служебный), удостоверение личности моряка, национальный паспорт иностранца или документ, который его заменяет, виза на право пребывания в РФ (если другое не предусмотрено действующими двухсторонними соглашениями РФ), свидетельство о рождении несовершеннолетних, не достигших 14 лет, для военных – личное удостоверение или военный билет.

1.10. Запрещается изымание паспортов, или документов, которые их заменяют, под залог у граждан, которые поселяются в отеле.

## 2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ.

2.1. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.

2.2. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается электронный ключ от номера.

2.3. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть

продлено, только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

2.4. При выезде из отеля Гость обязан сдать номер администратору службы приема и размещения отеля, затем рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя, если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет. По окончании расчета Гостю выдается счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

2.5. При размещении в отеле детей в возрасте до 3-х лет без предоставления дополнительного места и без питания оплата не взимается. Возможно размещение детей до 12-ти лет с родителями в одном номере с предоставлением дополнительного места с оплатой согласно прейскуранта. Стоимость дополнительного места включает завтрак. Детская кроватка для грудных детей предоставляется бесплатно.

2.6. Расчётное время – 12.00 текущих суток по местному времени.

2.7. Время регистрации и поселения в отеле начинается с 14.00 текущих суток по местному времени. Заезд до 14.00 является дополнительной услугой и предоставляется с согласия начальника службы приёма и размещения в зависимости от состояния ресурсов номерного фонда. За ранний заезд в период с 00.00 до 11.00 взимается оплата в размере 50% от стоимости проживания за 1 расчётные сутки, согласно опубликованному тарифу, который действует на момент предоставления услуги, если иное не предусмотрено договорными отношениями между отелем и заказчиком/клиентом.

2.8. При проживании в отеле менее суток, взимается оплата за полные сутки независимо от фактического времени выезда.

2.9. Выезд после 12.00 является дополнительной услугой и предоставляется по согласованию с начальником службы приёма и размещения в зависимости от состояния ресурсов номерного фонда. При выезде после расчётного времени в период до 20.00 взимается оплата в размере

50% цены проживания за 1 расчётные сутки, после 20.00 – взимается оплата в размере 100% цены проживания за 1 расчётные сутки согласно опубликованному тарифу, который действует на момент предоставления услуги, если иное не предусмотрено договорными отношениями между отелем и заказчиком/клиентом.

2.10. Отель оставляет за собой право сделать несколько телефонных звонков для выяснения возможных изменений в бронировании с Вашей стороны.

2.11. Условия аннуляции бронирования согласно «Правил внесения изменений и условия аннуляции бронирования в отеле «Алые Паруса» для клиентов отеля:

- аннуляция без наложения штрафных санкций возможна за 1 день до даты заезда;
- в случае незаезда или аннуляции бронирования менее чем за 1 сутки до заезда взимается штраф в размере стоимости первых суток проживания.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГРАЖДАН, КОТОРЫЕ ПРОЖИВАЮТ В ОТЕЛЕ:

3.1. Лица, проживающие в Отеле, обязаны:

- в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал;
- своевременно оплачивать счет за оказанные услуги;
- беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством;

- при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г.);
- придерживаться установленных администрацией отеля Правил проживания;
- придерживаться правил посещения бассейна и СПА-комплекса «АсСоль»;
- придерживаться правил посещения тренажёрного зала;
- придерживаться правил пожарной безопасности по всей территории отеля;
- при выходе из номера закрывать окна, водопроводные краны, выключать свет и электроприборы;
- при выезде из отеля сделать полный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- в соответствии с федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", вступившим в силу 01.08.2014 г., курить в помещениях отеля и номерах запрещено. В случае обнаружения факта курения в номере или других помещениях отеля гость обязан компенсировать 10 000 руб. - расходы отеля по специальной очистке, за озонирование номера и период простоя номера на время указанных мероприятий;
- в период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

### 3.2. Лицам, проживающим в отеле, запрещено:

- выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей;

- проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов;
- вносить и хранить в номерах вещества, материалы или вещи, небезопасные для жизни и здоровья людей;
- проживать в номере с животными и птицами;
- пользоваться электронагревательными приборами, которые не принадлежат к комплектации номера;
- оставлять в номерах посторонних на период своего отсутствия без предупреждения администрации отеля;
- передавать другим лицам свой электронный ключ от номера;
- курить в помещениях и гостевых номерах отеля. В случае выявления фактов курения в помещениях и гостевых номерах Гость или посетитель отеля обязан возместить стоимость по очистке и озонированию помещения в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей;
- ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии»;
- хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий и свечей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажёрных, игровой террасы, на детских площадках и прочих объектах.

3.3. Если гости желают пригласить в номер посторонних лиц, не проживающих в отеле, они должны зарегистрировать их в службе приёма и размещения отеля, в журнале установленной формы.

3.4. Гость при обнаружении недостатков или несоответствии оказываемых услуг имеет право требовать:

- устранение недостатков без оплаты в установленный срок;
- соответствующего снижения оплаты за оказанную услугу.

Отель должен принять меры по устранению недостатков оказываемой услуги с момента предъявления гостем соответствующего требования.

Гость имеет право разорвать договор об оказании услуг отеля в соответствии с действующим законодательством, требовать полного возврата денежных средств, если отель в установленный срок не устранил недостатки.

Деньги, оплаченные гостем за услуги, которые не были оказаны, возвращаются на протяжении 7(семи) банковских дней с момента достижения договоренности на основе документов, которые подтверждают составление и расторжение договора об оказании услуг.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ.

##### 4.1. Администрация отеля обязана:

- обеспечить гостю возможность ознакомления с Правилами проживания и внутреннего распорядка, установленными в отеле и соблюдение которых обязательно;
- информировать гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты в соответствии с утверждённым прейскурантом;
- обеспечивать гостям, проживающим в отеле уровень комфорта и обслуживания, соответствующий требованиям присвоенной категории;
- соблюдать правила санитарии;
- гарантировать сохранность находящихся в номере личных вещей при условии соблюдения гостем требований Правил проживания, а также сохранность сданных на хранение денег или багажа, однако за сохранность

личных вещей, которые гость не сдал на хранение, администрация ответственность не несёт;

- в случае сообщения гостя о пропаже личных вещей из номера, принять необходимые меры по розыску пропавших вещей;
- в случае, если гостем забыты вещи в номере, принять меры к возврату их владельцу;
- обеспечивать конфиденциальность информации о клиентах отеля.

4.2. Предоставлять проживающим следующие бесплатные услуги:

- при необходимости вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении и по просьбе гостя;

- уборка номеров производится ежедневно;
- смена использованных полотенец производится ежедневно;
- смена постельного белья в номерах категории «Стандарт» производится на вторые сутки проживания, в номерах улучшенных категорий – ежедневно;

• вторая уборка (вечерний сервис) производится в номерах улучшенных категорий и для гостей категории VIP;

- автоматическая чистка обуви;
- предоставление необходимого инвентаря (доска для глажения и утюг);

- побудка гостя;
- вызов такси;
- поднос багажа;
- пользование мини-сейфом в номере.

4.3. Администрация отеля имеет право:

- заменить предоставленный гостю номер и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого помещения в случае выявления необходимости экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических мероприятий;

- отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить в случае нарушения действующих правил, а именно:

- алкогольного и наркотического опьянения;
- оскорбления персонала;
- вызывающего поведения гостя;
- при неоднократном нарушении правил проживания в отеле;
- при отказе предъявить паспорт;
- при отказе произвести предоплату за проживание.

4.4. При накоплении счета в размере 6000 (шесть тысяч) рублей гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

4.5. Обслуживающий персонал должен быть вежливым, соблюдать правила служебного этикета, иметь всегда опрятный вид, соблюдать правила санитарии и личной гигиены, владеть в пределах своей компетенции иностранным языком и проходить периодичное медицинское обследование, результаты которого отмечаются в личной медицинской книжке.

Для подтверждения обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей и персонала отеля, не менее одного раза в год представителями государственных органов проводятся комплексные проверки отеля.

4.6. Информация об отеле доводится до ведома гостя в доступной наглядной форме и размещается на рецепции в удобном для осмотра месте. Данная информация должна включать следующее:

- данные про отель, как юридическое лицо, его юридический адрес и номер телефона;
- свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории;
- копию сертификата на услуги, которые подлежат обязательной сертификации;

- копию лицензии, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- указание нормативных документов, требованиям которых должны отвечать услуги отеля;
- данные про категории и цены номеров;
- список основных услуг, которые входят в стоимость номера;
- список и стоимость дополнительных услуг, которые предоставляются за отдельную плату;
- сведения про форму и порядок оплаты услуг;
- список категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также список льгот, которые предоставляются при оказании услуг в соответствии с законодательством РФ;
- сведения про режим работ расположенных в отеле предприятий питания, связи, бытового и других видов обслуживания. В случае их отсутствия - данные про местонахождение и режим работы ближайших к отелю предприятий питания, связи и бытового обслуживания.

Указанная информация должна быть доведена до ведома гостей на русском языке и на других иностранных языках по усмотрению отеля.

4.7. Администрация отеля имеет право предоставлять гостям по их желанию дополнительные платные услуги.

4.8. В отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 № 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации", в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения отелем

обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

Соблюдение этих несложных норм и правил позволит администрации получить высокую оценку своей работы и сохранить безупречную репутацию отеля.

### **Политика обработки персональных данных**

Обработка персональных данных Лица может осуществляться с помощью средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации в соответствии с действующим законодательством РФ.

При оформлении бронирования Лицо дает согласие на обработку его/ее персональных данных, указанных при онлайн-бронировании на сайте отеля «Алые Паруса», которое действует с момента бронирования и до момента его отзыва. Согласие на обработку персональных данных, указанных при бронировании на сайте отеля «Алые Паруса», заполненных с использованием настоящего сайта, может быть отозвано Лицом при подаче письменного заявления на сайт отеля.

Обработка персональных данных Лица прекращается в течение 2 месяцев с момента получения Компанией письменного заявления Лица и/или в случае достижения цели обработки и уничтожается в срок и на условиях, установленных законом, если не предусмотрено иное.

Лицо даёт согласие ООО «Отдых-Крым» (298100, Республика Крым, г. Феодосия, Проспект Айвазовского, 47-Б) на обработку своих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес электронной почты, данные карты, с которой производится безналичный расчет, а также всех персональных данных, которые необходимы для связи с Лицом с целью оформления договора на оказание услуг.

В целях исполнения обязательств по договору Лицо предоставляет ООО «Отдых-Крым» право осуществлять любые действия (операции) со своими персональными данными без ограничения: сбор, запись, учет, систематизацию, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение; использование в статистических целях.

Указанные персональные данные запрашиваются с целью предоставления клиентам запрошенных услуг либо ответа на запросы клиента. Данные отображаются в подтверждении бронирования, отчетной и бухгалтерской документации.

Такие данные, как адрес электронной почты, используются для получения отзывов о качестве сервиса средства размещения.

Настоящее согласие предоставляется клиентом для осуществления любых, не противоречащих законодательству Российской Федерации действий в отношении персональных данных, направленных на достижение указанных в пользовательском соглашении целей, в том числе онлайн-бронирование клиентом выбранного средства размещения, составление отчетной и бухгалтерской документации, получение отзывов о качестве сервиса забронированного средства размещения.

В случае предоставления клиенту рекламных и маркетинговых материалов ему так же предоставляется возможность отказа от получения таких материалов в будущем.

Для удаления информации о Лице из контактных списков, необходимо обращаться по следующему адресу: ООО «Отдых-Крым» (298100, Республика Крым, г. Феодосия, Проспект Айвазовского, 47-Б) или по e-mail: [pr@a-parusa.com](mailto:pr@a-parusa.com).

Правила внесения изменений и условия аннуляции бронирования в отеле «Алые Паруса» для индивидуальных туристов

1. Правила внесения изменений в существующую бронь (сокращение/увеличение срока проживания, изменение кол-ва гостей, бронирование/аннуляция трансфера, заказ дополнительных платных услуг).

Все изменения и дополнения к уже существующей заявке /брони должны быть сделаны в письменном виде и отправлены в отель «Алые Паруса» по электронной почте: [hotel@a-parusa.com](mailto:hotel@a-parusa.com)

Во избежание недоразумений необходимо получить подтверждение о внесенных изменениях в бронь от администратора Службы Приема и Размещения отеля «Алые Паруса».

2. Условия аннуляции бронирования на сайте отеля «Алые Паруса» [www.a-parusa.com](http://www.a-parusa.com)

Аннуляция без наложения штрафных санкций возможна за 1 день до даты заезда. В случае незаезда или аннуляции бронирования менее чем за 1 сутки до заезда взимается штраф в размере стоимости первых суток проживания.

В стоимость номера входит:

- ежедневная уборка;
- побудка к определенному времени;
- подключение к сети Wi-Fi на территории отеля;
- вызов такси, скорой помощи, других специальных служб, пользование медицинской аптечкой;
- предоставление детских принадлежностей: кроватка, люлька и пр.;
- сейф для хранения ценных вещей в номере;
- посещение всех общедоступных зон и территории отеля (за исключением территорий, доступ к которым ограничен администрацией отеля);
- пользование услугами СПА-центра: сауна, хамам (если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом);

- пользование крытым бассейном (если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом);

- посещение тренажерного зала (если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом).

В летний сезон (01.06 — 30.09) в стоимость номера дополнительно входит:

- питание в ресторане - завтрак или полупансион (если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом);

- пользование открытым бассейном (если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом);

- детская площадка;

- трансфер на «Семейный пляж» (если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом);

- услуги на пляже (душ, туалет, шезлонги, зонтики, детская площадка, если эти услуги предусмотрены Вашим тарифным планом).