



## Правила предоставления гостиничных услуг в Гостиничном комплексе «Крымская Ривьера» (Отель Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta)

### 1. Общие положения

Гостиничный комплекс «Крымская Ривьера» (далее - Отель Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta) предназначен для временного проживания и обслуживания граждан сроком до 45 суток, независимо от их постоянного проживания и регистрации. Проживание сверх указанного срока осуществляется с согласия администрации Отеля.

Обслуживание гостей (потребителей гостиничных услуг) Отеля Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta обеспечивается круглосуточно.

### 2. Порядок оформления проживания в Отеле

Номер в Отеле Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta предоставляется гостю при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, 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 Российской Федерации 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.

Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и

снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995г. N 713 «Об утверждении Правил 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»

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

### **3. Порядок и условия бронирования номеров и предоставления гостиничных услуг Отеле в Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta**

Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.

#### **Отель вправе применять следующие виды бронирования:**

- а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором заказчик/гость предоставляет подтверждение оплаты, выставленного счета Отелем. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.
- б) негарантированное бронирование – бронирование, при котором заказчик/гость не гарантирует свой приезд. В случае не приезда гостя до 14:00 дня заезда номер аннулируется. Отель вправе продать его другому гостю. Данный вид бронирования применяется в Отеле в период с 08 января по 30 апреля и с 15 октября по 30 декабря ежегодно, за исключением предоставления услуг в рамках акций и специальных предложений предусматривающих иной вид бронирования.

Заказчик/гость вправе аннулировать бронирование/заявку.

Данные виды бронирования и аннуляции услуг применяются Отелем в отношении его стандартных тарифов на услуги.

Отель вправе применять специальные тарифы на гостиничные и дополнительные услуги, которые предусматривают иные условия бронирования и аннуляции.

Отель вправе отказать в бронировании, если на запрашиваемую дату отсутствуют свободные номера.

Договор на проживание заключается между гостем и Отелем, путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование Отеля;
- б) сведения о госте;
- в) сведения о предоставляемом номере;
- г) цену номера;
- д) период проживания в Отеле;
- е) иные необходимые сведения (на усмотрение Отеля).

#### **Политика размещения в Отеле:**

- **Время выезда гостей и расчетное время — 12:00 текущих суток по местному времени.**
- **Время регистрации и поселения в гостинице начинается с 14:00 текущих суток по местному времени.**

ОТЕЛЬ не вправе без согласия заказчика/гостя предоставлять иные платные услуги, не входящие в стоимость номера.

С согласия заказчика/гостя оплата гостиничных услуг может быть проведена при поселении полностью или частично.

Заказчик/гость обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания. В случае пожелания гостя оплатить заказанные услуги после из оказания, Отелем на основании статьи 381.1 части I ГК РФ, применяется способ обеспечения исполнения гостем обязательства по оплате услуг в виде обеспечительного платежа (депозита). Обеспечительный платеж (депозит) вносится гостем на счет Отеля, при поселении в размере не менее общей суммы заказанных услуг. В случае своевременной оплаты гостем полученных услуг обеспечительный платеж (депозит) подлежит возврату гостю, либо по его желанию зачитывается в стоимость полученных услуг. В случае не оплаты, либо несвоевременной оплаты гостем полученных в Отеле услуг сумма обеспечительного платежа (депозита) засчитывается в счет их оплаты.

Предоставление услуги мини-бара в номере предоставляется только после исполнения гостем обязательства по оплате обеспечительного платежа (депозита) в размере не менее общей стоимости данной услуги за заказанный период ее предоставления, в вышеуказанном порядке.

В случае оплаты услуг после их оказания, оплата производится посуточно в соответствии с расчетным часом.

Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае не своевременной оплаты предоставленных услуг, ОТЕЛЬ оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг проживания и других услуг.

**В случае задержки выезда гостя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:**

**- выезд после 12:00, но до 18:00 – 50% стоимости номера в сутки (без учета стоимости питания включенного в тариф).**

**- выезд после 18:00 – 100% стоимости номера в сутки (без учета стоимости питания включенного в тариф).**

В случае если гость размещается после 00:00 и выселяется из Отеля до 12:00 дня поселения, Отель взимает плату в размере 50% стоимости номера в сутки (без учета стоимости питания включенного в тариф). При данном виде размещения завтрак гостю не предоставляется. При желании, гость может самостоятельно приобрести завтрак по ценам, установленным в ресторанном комплексе Отеля.

Заезд до 12:00 - 50% стоимости номера в сутки (без учета стоимости питания, включенного в тариф). При данном виде размещения завтрак гостю в день заезда не предоставляется. При желании, гость может самостоятельно приобрести завтрак по ценам, установленным в ресторанном комплексе Отеля.

Дети в возрасте до семи лет ( не включительно) размещаются с родителями бесплатно с предоставлением дополнительного места в номере. Оплата за размещение детей в возрасте от семи лет, в т.ч. и в номере с родителями взимается по утвержденному Отелем тарифу.

Дополнительное размещение в номерах проводится по утвержденному Отелем тарифу, на следующих условиях:

Двухместный номер с видом на горы и город – не более двух дополнительных мест в номере, для размещения взрослых либо детей (3-й и 4-й проживающий).

Двухместный улучшенный с видом на море - не более двух дополнительных мест в номере, для размещения взрослых либо детей (3-й и 4-й проживающий).

Полулюкс - не более двух дополнительных мест в номере, для размещения взрослых либо детей (3-й и 4-й проживающий).

Люкс - не более двух дополнительных мест в номере, для размещения взрослых либо детей (3-й и 4-й проживающий).

Президентский – размещение не более 6-ти проживающих в номере с учетом основных и дополнительных мест.

Проживание в номере с животным либо птицей (далее - питомцем), возможно только по согласованию с администрацией Отеля.

При этом гость несет полную ответственность за поведение своего питомца и нанесенный им ущерб, как Отелю, так и третьим лицам (гостям, посетителям, персоналу Отеля и др).

В случае поступления жалоб на поведение питомца гостя со стороны других гостей, посетителей, персонала Отеля, Отель вправе отказать гостю в проживании.

В случае проживания с питомцем гость проводит дополнительную оплату услуги: «Ежедневная уборка за животным.

#### **4. Права и обязанности гостей (потребителей), которые проживают в Отеле:**

Лица, проживающие в Отеле, обязаны придерживаться следующих правил проживания:

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера закрыть окна, водопроводные краны, выключать свет и электроприборы;
- в случае утери или нанесения ущерба собственности Отеля, возместить убытки согласно с

действующим законодательством РФ;

- при отбытии из Отеля провести полный расчет за проживание и предоставление дополнительных услуг.

Лицам, проживающим в Отеле, не разрешается:

- вносить и хранить в номерах вещества, материалы и вещи, небезопасные для жизни, здоровья людей и хранения имущества;
- пользоваться электронагревательными приборами, которые не входят в комплектацию номера;
- оставлять в номерах посторонних на период своего отсутствия без предупреждения администрации Отеля;
- передавать другим лицам свою карточку-ключ;
- курение в Отеле, за исключением специально отведенных мест;

Гость при обнаружении недостатков в оказываемой услуге, несоответствии качества услуги присвоенной категории Отеля имеет право по своему выбору требовать от Отеля:

- устранение недостатков без оплаты;
- соответствующего уменьшения оплаты за некачественно оказанную услугу.

Гость имеет право разорвать договор по оказанию гостиничных услуг и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Гость, посещая СПА-центр Отеля, банный комплекс, тренажерный зал, бассейн, подтверждает, что его состояние здоровья и навыки позволяют использовать данные услуги.

## 5. Права и обязанности администрации Отеля

Уровень обслуживания гостей должен соответствовать требованиям категории, которая присвоена Отелю Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta.

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

Администрация Отеля при оформлении проживания в Отеле обязуется информировать гостей о правилах предоставления гостиничных услуг в Отеле, об оказании основных и дополнительных услуг, форму и порядок их оплаты.

### Отель обеспечивает гостям оказание таких бесплатных услуг:

- вызов неотложной медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставку в номер корреспонденции при ее получении;
- побудка гостя в установленное время;
- вызов такси;
- пользование мини-сейфом в номере;
- по просьбе гостя предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.



Администрация Отеля имеет право предоставлять гостям по их желанию дополнительные платные услуги, предусмотренные Отелем.

В номера по просьбе гостей, за дополнительную плату может предоставляться видео- , оргтехника, которая имеется в наличии в Отеле для аренды.

Отель обеспечивает наличие в каждом номере данных Правил, правил противопожарной безопасности и инструкций по действия в экстремальных ситуациях.

Администрация Отеля несет ответственность за комплектацию и исправность оборудования в номерах, а также и за качество подготовки номера/места для поселения. Качество подготовки номера/места для заселения проверяется администрацией согласно утвержденному порядку.

С целью обеспечения установленных правил проживания и безопасности гостей, сотрудники Отеля, в случае необходимости, имеют право проверить у них наличие гостевых карточек.

Гостям предоставляются бесплатные мини-сейфы в каждом номере. За ценные вещи, деньги и документы, которые сохраняются не в мини-сейфах, администрация Отеля ответственности не несет.

В случае обнаружения забытых вещей, Отель обязан немедленно сообщить об этом владельцу вещей (при условии, если известен владелец). Вещи, забытые гостями в номерах, оформляются по описи администрацией Отеля в специальном журнале и сохраняются в камере забытых вещей. Забытые вещи сохраняются в Отеле на протяжении шести месяцев, после чего передаются в соответствующие государственные органы для реализации или уничтожаются, о чем составляется акт определенной формы. Также возможен вариант пересылки забытых вещей по письменному требованию и за счет клиента.

Забытые гостями продукты питания подлежат ликвидации согласно установленного Отелем порядка.

В Отеле есть книга отзывов и предложений, которая выдается гостям по их просьбе в местах обслуживания.

Отзывы и пожелания гостей рассматриваются администрацией Отеля согласно действующему законодательству РФ.

В случае нанесения гостями материальных убытков, связанных с потерей и повреждением имущества Отеля, их возмещение производится гостями путем оплаты суммы затрат на основе оформленного администрацией Отеля акта согласно действующему законодательству РФ.

Если гость неоднократно нарушает правила проживания в Отеле, что приводит к материальным убыткам, а также создает неудобства для других посетителей, Отель имеет право отказать в поселении или произвести выселение.

## **6. Контроль соблюдения правил**

Контроль соблюдения гостями и персоналом Отеля настоящих правил проводится администрацией Отеля Riviera Sunrise Resort & Spa Alushta.

Контроль соблюдения настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.