

MANTERA

SUPREME SEASIDE



Правила проживания в Отеле Mantera Supreme Seaside Hotel

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила устанавливают условия бронирования, проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле Mantera Supreme Seaside Hotel, регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - Отелем, который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Режим работы Службы приема и размещения – круглосуточный, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.

Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2005 года N 14-ФЗ;
- Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853;
- иных положений, действующего российского законодательства.

Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-

MANTERA

SUPREME SEASIDE



либо причинам, согласно действующему российскому законодательству, распространяется правовой иммунитет.

Полную информацию об Отеле (наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о присвоении категории 5 звезд, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, СПА комплекса, связи, бытового обслуживания, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иная информация, согласно требованиям действующего законодательства РФ) Гость может получить на стойке приема и размещения гостей, а также на официальном сайте Отеля.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Отель - Исполнитель, юридическое лицо Общество с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «Сочи-Парк пять плюс» (ООО СЗ «Сочи-Парк пять плюс»), ИНН 2367009386, ОГРН 1192375037062», оказывающее услуги по размещению (проживанию) Гостей Отеля Mantera Supreme Seaside Hotel категории «5*», расположенного по адресу: пгт.Сириус, проспект Олимпийский 36/1 корпус 1

1.2. Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.3. Заказчик - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие

или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя;

1.4. Расчетный час заезда – время, установленное Отелем для заезда Гостя, равное 15:00 часам. Расчетный час выезда – время, установленное Отелем для выезда Гостя, равное 12:00 часам.

MANTERA

SUPREME SEASIDE



1.5. Сутки - промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Гостя.

1.6. Оказанная услуга - 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.

1.7. Нарушение правил проживания в Отеле – нарушение Гостем настоящих Правил проживания (в т.ч. запретов и обязанностей, установленных настоящими Правилами), а также ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или при которой его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей, посетителей и третьих лиц, а также нарушает морально-этические нормы и нормы действующего законодательства РФ.

1.8. Держатель – физическое лицо (в том числе представитель юридического лица) на имя которого, в соответствии с заключенным между ним и Банком-эмитентом (кредитной организацией) договором или по указанию лица, заключившего договор с Банком-эмитентом, выпущена банковская карта.

1.9. Бронирование - закрепление за Гостем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля;

1.10. Гарантированное бронирование - вид бронирования с условием предварительной оплаты, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

1.11. Негарантированное бронирование - вид бронирования без условия предварительной оплаты гостиничных услуг, при котором Отель ожидает Гостя до 18.00 часов в день заезда, если условиями забронированного тарифа не предусмотрено иное, после чего договор прекращается.

MANTERA

SUPREME SEASIDE



2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Отель осуществляет регистрацию граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания.

2.1.1. Размещение в Отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.18 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г., а также разделом 2 настоящих Правил.

2.1.2. Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г.№713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.1.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

2.1.4. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

MANTERA

SUPREME SEASIDE



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

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

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

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- 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, бланк уведомления о прибытии, миграционная карта с отметкой о пересечении границ, копия визы;

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

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

Отель вправе отказать гостю в размещении в случае непредставления вышеперечисленных документов.

2.1.5. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей в простой письменной форме (одного из них).

2.1.6. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей или сопровождающих лиц осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей в простой письменной форме (одного из них).

MANTERA

SUPREME SEASIDE



2.1.7. При регистрации Гостя Отель оформляет в Службе приема и размещения Гостей регистрационную карту. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Отелем.

2.2. Плата за дополнительные услуги Отеля, осуществляется по свободным(договорным) ценам, согласно утвержденного руководством Отеля прейскуранта.

2.3. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в рублях посредством наличных и безналичных расчетов (в т.ч. с использованием банковских карт) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется:

1) При заселении в Отель на стойке службы приема и размещения (наличными средствами, банковской картой);

2) По предварительной оплате (наличными средствами на стойке службы приема и размещения, безналичная оплата на расчетный счет Отеля, онлайн оплата банковской картой или посредством системы быстрых платежей по ссылке, генерируемой отделом бронирования, а также оплата на сайте Отеля посредством онлайн платежной платформы).

2.5. Плата за проживание в Отеле взимается посуточно в соответствии с расчетными часами заезда – выезда, установленными в Отеле. При проживании менее суток, но более 12 часов, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.6. Ранний заезд и поздний выезд

2.6.1. Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в Отеле ранее расчётного часа (15:00 текущих суток по местному времени). При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 15:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Отеле свободных от брони номеров. При этом в период времени с 00:00 до 06:00 текущих суток по местному времени Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% стоимости проживания от действующего открытого тарифа на соответствующий номер и в период времени с 06:00 до 15:00 текущих суток по местному времени в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер. При этом завтрак предоставляется в день заезда, в случае если Гостем,

MANTERA

SUPREME SEASIDE



осуществлен заезд в часы работы ресторана «Solis», оказывающего услугу «Завтрак» (с 07.00 до 11.00)

2.6.2. Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Отеле позже расчётного часа (12:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени - в размере 50% от стоимости проживания действующего открытого тарифа на соответствующий номер;

- поздний выезд в период с 18:00 - по 23:59 текущих суток по местному времени - в размере 100% от стоимости проживания действующего открытого тарифа на соответствующий номер

2.6.3. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостей за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Тариф на продление номера рассчитывается исходя из прейскуранта на реализацию номеров, актуального на момент обращения Гостя.

2.6.4. При досрочном отъезде Гостя Отель имеет право удержать плату за фактический простой номера.

2.7. За проживание детей в возрасте от 0 до 6 лет включительно без предоставления отдельного места оплата не взимается.

Стоимость размещения детей, в возрасте от 7 лет до 12 лет включительно, от 13 лет и старше, а также взрослых регламентируется прейскурантом на реализацию номеров, актуального на момент обращения Гостя.

В стоимость дополнительного размещения включены следующие услуги:

- Размещение на дополнительной кровати в номере забронированной категории

- Завтрак

- Пользование открытыми бассейнами, пляжем, аквадермальной зоной СПА-комплекса в периоды их работы

2.8. Форма, условия и порядок бронирования номеров в Отеле:

2.8.1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование любым из предложенных способов:

- по телефону;

MANTERA

SUPREME SEASIDE



- по факсу;
- по электронной почте;
- через WhatsApp чат по номеру;
- через чат, размещенный на сайте Отеля;
- через форму бронирования на сайте Отеля;
- через иные способы бронирования услуг в Отеле.

2.8.2. Заявка на бронирование должна содержать: Ф.И.О. гостей; даты и время заезда

и выезда Гостя (группы гостей); тип бронируемого номера; способ оплаты (наличный/

безналичный расчет/электронный платеж); контактный телефон Гостя, электронную почту.

2.9. ОТЕЛЬ в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование ОТЕЛЬ направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа ОТЕЛЬ уведомляет Гостя об отказе в подтверждении бронирования одним из способов, указанных в 2.8.1.

2.10. ОТЕЛЬ подтверждает Гостю заявку на бронирование при наличии свободных номеров запрашиваемой категории, а также при отсутствии оснований, перечисленных в п. 6.3. настоящих Правил. Номер считается предварительно забронированным после направления подтверждения ОТЕЛЕМ заявки на указанный в заявке электронный адрес.

2.11. Гарантированное бронирование (с предоплатой) предполагает резервирование номера для Гостя на указанную в подтверждении бронирования продолжительность пребывания в Отеле. Сумма предоплаты будет возвращена Держателю при своевременной аннуляции.

2.12. Политика предоплаты регламентирована условиями применения тарифа и зафиксирована в подтверждении о бронировании номера.

2.13. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера возможна при условии направления Гостем уведомления в следующие сроки:

- Период «Низкий сезон» - 48 часов до заезда;
- Период «Высокий сезон» - 15 суток до даты заезда;

MANTERA

SUPREME SEASIDE



- Период «Закрытые даты» - 30 суток до даты заезда

Периоды сезонности утверждаются Приказом Общества и указываются в подтверждении бронирования номера.

2.13.1. В случае опоздания или незаезда с Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 сутки. При опоздании более, чем на сутки, договор прекращается.

2.1. Возврат денежных средств производится на основании заявления плательщика (с указанием причины возврата) в срок от 10 до 30-х рабочих дней с момента подачи заявления о возврате.

2.15. В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2017 N 214-ФЗ "О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», решением Совета федеральной территории «Сириус» от 09 февраля 2023 года №1-20/142 «Об утверждении Положения о введении курортного сбора в федеральной территории «Сириус» с 01 апреля 2023 года по 31 декабря 2024 года физические лица, достигшие 18 лет, проживающие в объекте размещения более 24 часов, не освобожденные от уплаты курортного сбора, обязаны уплачивать курортный сбор в размере 50 (пятьдесят) рублей в сутки за пользование курортной инфраструктурой в федеральной территории «Сириус». Курортный сбор подлежит зачислению в бюджет федеральной территории «Сириус» и не включен в стоимость проживания.

2.15.1. Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при предъявлении Отелю оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его копии, заверенной в установленном порядке, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ

2.16. Уборка номера и смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя, может быть произведена внеплановая замена белья.

2.17. Отель обеспечивает гостям следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- вызов фельдшера в период с 09:00 до 21:00;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- смена постельного белья (ежедневно);

MANTERA

SUPREME SEASIDE



- смена использованных полотенец (ежедневно);
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование сейфовой ячейкой, находящей на стойке приема и размещения гостей;
- пользование тренажерным залом в период его работы;
- пользование детским клубом в период его работы;
- пользование открытым бассейном согласно графику работы;
- пользование пляжем;
- хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби Отеля в день заезда/выезда;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и точках питания Гостиницы;
- аренда детской кровати (для детей с 0 до 6 лет по предварительному заказу);
- предоставление услуг бизнес-центра Отеля.

2.18. ОТЕЛЬ оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с утвержденным прейскурантом.

2.19. Полная информация об услугах Отеля находится на информационном стенде на стойке приема и размещения, а также на официальном сайте общества.

2.20. ОТЕЛЬ обеспечивает бесплатное хранение багажа Гостя в багажной комнате Отеля в течение периода проживания в Отеле и до окончания текущих суток дня выезда из Отеля.

2.21. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуаций, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

MANTERA

SUPREME SEASIDE



3. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям Отеля услуги.

3.2. Обеспечивать полное соответствие санитарным и другим нормам качества и безопасности предоставляемых услуг.

3.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев обязанности Отеля по раскрытию такой информации.

3.4. Своевременно реагировать на требования Гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.

3.5. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы администрация Отеля должна предложить Гостю альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории).

При невозможности последнего, Отель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и компенсировать Гостю фактически понесенные им расходы, с учетом объема оказанных услуг на момент возникновения проблемы.

3.6. Территория Отеля, все входы в неё, внутренние лестницы, общественные зоны,

холлы контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется и хранится на цифровых носителях. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, сохранности их имущества и имущества Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1. Соблюдать в период нахождения в Отеле морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать запрет нахождения в общественных местах Отеля в купальных костюмах,

MANTERA

SUPREME SEASIDE



халатах, нижнем белье и т.п. Уважать право иных лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.

4.2. Использовать оснащение и инвентарь номера согласно их функциональному назначению. Соблюдать правила пользования номером:

- Закрывать при работающем кондиционере (фанкойле) окна и балконные двери;

- Закрывать балконные двери при отсутствии Гостя в номере;

- Соблюдать запрет использования тройников, удлинителей, мощных электроприборов, в том числе нагревательных, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля;

- Соблюдать запрет использования утюгов и парогенераторов вблизи датчиков

- автоматической пожарной сигнализации;

- Соблюдать чистоту. Не пачкать гостиничную мебель, ковровые покрытия, текстиль, технику;

- Соблюдать осторожность на мокром полу в душевых комнатах, в СПА, пользоваться полотенцем для ног;

4.3. В случае повреждения/утери имущества Отеля, оплатить порчу/утерю имущества согласно действующего прейскуранта, а также составленного и подписанного в присутствии Гостя Акта о порче (утере) имущества Отеля.

4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах и территории Отеля, а именно, запрещается:

- курить и иным образом использовать табачные изделия, электронные сигареты или кальяны, иные приспособления, имитирующие курение или похожие на него действия во всех помещениях Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля, включая детскую и спортивную площадки, беседку (за исключением мест, специально оборудованных для курения); разбрасывать окурки, спички, в том числе выбрасывать их в корзины для мусора.

- приносить на территорию Отеля и в здание Отеля, а также хранить, поджигать, приводить в действие: пиротехнические изделия (петарды, ракеты, бенгальские огни, хлопушки и т.п.); взрывчатые вещества и взрывные устройства; бытовые свечи, сухой спирт; легковоспламеняющиеся и горючие

MANTERA

SUPREME SEASIDE



жидкости и материалы (бензин, керосин, растворители, краски, макулатуру и т.п.);

- загромождать какими-либо предметами: подходы к средствам пожаротушения, электрощитам, ручным пожарным извещателям, пожарным лестницам; лестничные марши, коридоры, холлы; основные и запасные пути эвакуации; использовать не по назначению первичные средства пожаротушения, имеющиеся в Отеле;

- повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, ручные пожарные извещатели, похищать противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарный инвентарь, пожарные извещатели и т.п.);

- проводить какие-либо работы с применением открытого огня;

- разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны,

а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;

4.5. В период с 23:00 часов до 08:00 часов соблюдать режим тишины;

4.6. Не оставлять в течение всего периода проживания в номере незарегистрированных лиц в свое отсутствие, а также передавать незарегистрированным лицам ключ от номера.

4.7. Согласовывать с администрацией Отеля допуск и нахождение посторонних незарегистрированных лиц в номере с 06:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить Сотруднику службы приема и размещения документ, удостоверяющий личность.

В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00, данное лицо должно быть оформлено на дополнительное место в номер Гостя. За такое подселение взимается оплата за проживание, согласно утвержденного прейскуранта.

4.8. Бережно относиться к имуществу Отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать ущерб согласно утвержденному прейскуранту, а также нести ответственность за иные нарушения.

4.9. Хранить в номере Отеля громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной

MANTERA

SUPREME SEASIDE



в камере хранения Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

4.10. Переставлять и передвигать мебель на территории и в номере Отеля без согласования с администрацией Отеля.

4.9. Заблаговременно не позднее четырех часов до расчетного часа выезда сообщать службе приема и размещения о своем желании освободить номер позднее расчетного часа выезда. В случае высокой загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа выезда.

4.10. Проинформировать службу приема и размещения до расчетного часа о своем досрочном выезде.

4.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги.

4.13. Подойти на стойку службы приема и размещения для передачи при выезде Гостя ключей и погашения возможной задолженности.

4.14. Обеспечить пребывание несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, на территории Отеля только под присмотром законных представителей или сопровождающих их лиц. Ответственность за их жизнь и здоровье во время проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории (в том числе на детских и спортивных площадках), несут их законные представители или сопровождающие их лица.

4.15. Соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе правила безопасности (в т.ч. пожарной), соблюдать санитарные нормы и правила, включая рекомендации Роспотребнадзора, действующие на момент проживания, и не совершать действий, которые могут повлечь за собой причинение вреда жизни и здоровью как себе, так и иным Гостям Отеля.

4.16. Соблюдать запрет на размещение личного транспортного средства на заездах и выездах, внутренних проездах и у главного входа Отеля. При использовании Гостем транспортного средства на территории Отеля Гость обязуется беспрекословно исполнять требования сотрудников Службы внутреннего контроля Отеля в части размещения автомобиля. Размещение транспортного средства Гостя возможно только в специально обозначенных

MANTERA

SUPREME SEASIDE



местах в соответствии с разметкой либо в иных местах по предварительному согласованию с представителем Отеля.

4.17. Соблюдать запрет на открытое ношение любого вида гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей в здании и на Территории Отеля.

4.17.1. Гости Отеля, имеющие при себе любое оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное, конструктивно сходные с оружием изделия, газовые баллончики, электрошокеры и т.п., а также предметы и вещества, представляющие опасность для окружающих), обязаны устно задекларировать его сотрудникам Департамента обеспечения безопасности Исполнителя. Размещение Гостей осуществляется только при условии согласования с руководством Отеля. Запрещается проносить оружие в Гостиницу в нарушении настоящих Правил; открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей в здании и на Территории Гостиницы

4.18. Соблюдать запрет на хранение в номере спортивного инвентаря (в т.ч. велосипедов, самокатов, горных лыж, сноубордов и т.п.), а также на пользование спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);

4.20. Гость гарантирует неукоснительное соблюдение мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории РФ в связи с распространением любого вида инфекций, соблюдение ограничительных мер на период действия режима повышенной готовности на территории Краснодарского края, в течение всего периода пребывания в Отеле

4.21. Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

4.22. Соблюдать правила проживания в Отеле с животными:

- Отель принимает собак, кошек, весом до 15 килограммов.

MANTERA

SUPREME SEASIDE



- Предварительно письменно согласовывать с Отелем пребывание на его территории и в здании с животными. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).

- Запрещается нахождение с животными (в том числе в переносках) в общественных зонах Отеля, в том числе в помещениях, предназначенных для оказания услуг питания и проведения мероприятий.

- Размещение с домашними животными в номерах разрешается после оплаты услуги размещения, согласно действующего прейскуранта при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта или справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных обязательных прививках и выполнении условий об ограничении веса животного до 15кг.

- Размещение с животным в номере допускается из расчета одно животное на один номер.

- Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду, кормление животных из посуды Отеля запрещено.

- Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности питомца.

- Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке в специально обозначенном месте для выгула животных.

- запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах Отельного номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Исполнителю.

- Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем должен уведомить персонал Отеля, используя карточку «Питомец в номере».

- Нахождение животного без присмотра хозяина за пределами номера запрещено.

- Запрещается выгуливать животное на территории Отеля.

4.23. Соблюдать следующие запреты:

- на проведение увеселительных мероприятий, нарушающих покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;

- переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;

MANTERA

SUPREME SEASIDE



- на осуществление видео- и/или фотосъемки без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- на устройство зон для пикников на всей территории Отеля;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;
- на вынос еды и напитков за пределы ресторана шведской линии (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. ОТЕЛЬ несет ответственность в соответствии нормами действующего законодательства РФ за вред, причиненный здоровью Гостя, вследствие недостатков в оказанных услугах Отеля.

5.2. ОТЕЛЬ не несет ответственность за сохранность документов, денежных средств, иных валютных ценностей и других ценных вещей, не находящихся на хранении в индивидуальном сейфе. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, срок хранения забытых вещей составляет 60 календарных дней с даты выезда Гостя.

5.3. ОТЕЛЬ должен устранить недостатки оказанной услуги не позднее 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.

5.4. ОТЕЛЬ, в соответствии с законодательством РФ, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг.

5.5. При нарушении Гостем настоящих Правил проживания в Отеле, ОТЕЛЬ вправе выселить гостя из Отеля, при этом ОТЕЛЬ возвращает Гостю разницу между уплаченной им суммой за бронированные гостиничные услуги и посуточной стоимостью фактически полученных гостиничных услуг. Из

MANTERA

SUPREME SEASIDE



указанной разницы Отель вправе удержать фактически понесенные Отелем расходы (в том числе, но не

ограничиваясь, расходы на уборку, химчистку, простой номера, возмещение ущерба

и т.д.).

5.6. При нарушении запрета о курении табака, иным образом использовании табачных изделий, электронных сигарет или кальянов, иных приспособлений, имитирующих курение или похожие на него действия во всех помещениях Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля, включая детскую и спортивную площадки, беседку (за исключением мест, специально оборудованных для курения), разбрасывании окурков, спичек, в том числе выбросе их в корзины для мусора, администрация Отеля вправе вызвать сотрудников полиции, а также составить Акт о порче имущества Отеля в связи с установлением факта курения в номере, на основании которого Гость обязуется возместить Отелю вынужденный простой номера (по тарифу, действующему на момент составления Акта) и услуги по генеральной уборке номера после курения, согласно утвержденного Прейскуранта. Прейскурант находится в каждом номере Отеля.

5.7. В случае нарушения Гостем правил проживания, предусмотренных п. 1.7. настоящих Правил, повлекшего в результате таких действий ущерб имуществу Отеля, составляется Акт о порче имущества Отеля и Гость оплачивает Отелю денежную компенсацию в размере рыночной стоимости имущества, которому нанесен ущерб, а также стоимости восстановления поврежденного имущества (в т.ч. химчистка, уборка, стирка, мытье), согласно утвержденного Прейскуранта.

5.8. При отсутствии Гостя в номере более суток (или по истечении 12 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, обнаруженных в таком номере, администрация Отеля берет на ответственное хранение, не более чем на 3 месяца, после чего составляется Акт об уничтожении имущества.

5.9. Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения

MANTERA

SUPREME SEASIDE



вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

5.10. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 4.21. настоящих Правил.

5.11. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.

В случае получения Отелем со стороны Гостя обоснованных претензий к качеству оказываемой услуги при проживании, Гостю может быть предложено переехать в другой номер (но не более 2-х раз) или вернуть денежные средства только за неиспользованные сутки и не оказанные услуги. Если Гость не предъявил письменной претензии к качеству услуги за время проживания, услуга считается оказанной в полном объеме и надлежащего качества.

6.2. Администрация Отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

6.3. Администрация Отеля оставляет за собой право не заключать или расторгнуть договор об оказании гостиничных услуг при заселении Гостя в следующих случаях:

- Отсутствия у Гостя при заселении документов, удостоверяющих личность, к которым так же относится недействительные или просроченные документы;
- Отказа Гостя от оплаты стоимости номера в установленном порядке и в необходимой сумме;

MANTERA

SUPREME SEASIDE



- Нахождения Гостя в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также при его неадекватном поведении;
- Отказа Гостя соблюдать правила проживания в Отеле;
- Невозможности оказания Отелем услуг по организационным причинам;
- Предоставление Гостем подложных, поддельных, фальшивых документов;
- Иных случаях в рамках действующего законодательства и настоящих Правил.

6.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гость и администрация Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

6.5. При недостижении согласия неурегулированный в досудебном претензионном порядке спор подлежит рассмотрению по месту исполнения договора.