

ПРАВИЛА проживания в «Акваград»

Термины и определения

Правила - настоящие правила проживания в ООО «Акваград».

Санаторий «Акваград» - объекты недвижимого имущества, расположенные по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Декабристов, д. 78б, а также земельные участки, на которых они расположены.

Администрация - Общество с ограниченной ответственностью «АКВАГРАД» (место нахождения: 354208, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Декабристов, д. 78б, ОГРН 1212300051435, ИНН 2366030900, Тел.+7(800)100-15-34).

Гостиница – гостиницы и иные средства размещения, расположенные на территории санатория «Акваград», находящиеся в собственности, либо в доверительном управлении Администрации.

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги.

Сайт - официальный сайт санатория «Акваград» <https://akvaresort.ru>

Законные представители несовершеннолетнего – родители, усыновители или попечитель несовершеннолетнего.

1. Правила регулируют отношения между Администрацией и Гостем при заказе, приобретении и (или) использовании гостиничных услуг на территории санатория «Акваград».

2. Правила представляют собой публичную оферту, содержащую условия по заказу, приобретению и (или) использованию гостиничных услуг. Внесение оплаты за гостиничные услуги, оформление заказа (бронирование) и (или) получение права на них иным способом является акцептом данной оферты и означает, что Гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Гостя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год (за исключением остановки работы Гостиницы по техническим, организационным или иным причинам). Часы работы Администрации, а также расчетный час указаны в соответствии с местным (московским) временем.

4. Администрация предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату, и прејискурантами.

5. Номер может быть забронирован по телефону, через Сайт, электронные системы бронирования или по электронной почте bron@akvaresort.ru Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и период проживания.

6. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Администрации, Госте, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице.

7. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты или гарантии оплаты банковской картой – в этих случаях номер сохраняется за Гостем до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, и может быть предоставлен Гостю в течение этого времени. Отмена бронирования возможна при условии, если заявка на отмену отправлена не позднее, чем за 48 часов до расчетного часа даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования или условиях договора с Гостем). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

8. Негарантированное бронирование действует до 24:00 даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования или условиях договора с Гостем), после указанного времени договор прекращается.

9. Администрация вправе отказать в заключении договора с Гостем, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

10. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования номера возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда и период проживания.

11. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

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

13. Гостям рекомендуется проявлять должную степень внимательности и осторожности при перемещении по территории Гостиниц и санатория «Акваград», а также самостоятельно предпринимать соответствующие меры предосторожности: не игнорировать информационные и предупреждающие знаки/таблички, не заходить за установленные ограждения; не пренебрегать своей безопасностью при пользовании лифтами, автоматическими дверьми и другими техническими средствами и оборудованием, в том числе, держаться за перила, поручни при передвижении по лестницам, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней лестницы, не перевешиваться через перила; соблюдать осторожность при передвижении в зонах возможного движения автомобилей, особенно при наличии объектов, ограничивающих обзорность. В случае несоблюдения указанных рекомендаций Гость самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его жизни и здоровья.

14. При заселении в Гостиницу, Гость должен проставить собственноручную подпись в представленной работником Гостиницы Карте регистрации Гостя.

Заселение в Гостиницу является подтверждением того, что Гость ознакомлен:

- с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479);
- с Правилами противопожарной безопасности;
- с Правилами поведения на территории санатория «Акваград»;
- с Правилами посещения аквапарка, плавательных бассейнов и тренажерных залов;
- с иными правилами, действующими на территории санатория «Акваград», размещенными на официальном сайте, а также в местах продажи услуг, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

15. Гость обязан соблюдать требования, установленные действующим законодательством в сфере противопожарной безопасности, а также санитарные нормы и правила.

16. 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 1995 г. № 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».

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

17. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом:

- время заезда в Гостиницу – 14:00 текущих суток по местному времени; ▪ время выезда из Гостиницы – 12:00 текущих суток по местному времени.

В день заезда при размещении до расчетного часа может взиматься оплата за проживание в следующем порядке:

- с 00:00 до 02:00 текущих суток - плата за полные сутки; ▪ с 02:00 до 14:00 текущих суток - плата за половину суток.

Заезд в период с 11:00 до 14:00 не предусматривает завтрак в день заезда, при этом по желанию Гостя он может быть предоставлен за дополнительную плату (размещение осуществляется при наличии свободных номеров).

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 18:00 текущих суток - плата за половину суток; ▪ после 18:00 текущих суток - плата за полные сутки.

В Гостинице не предусмотрена почасовая оплата проживания; при проживании Гостя в номере менее суток плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Бронируя услуги проживания, Гость соглашается с тем, что заселение в Гостиницу производится при условии внесения предоплаты.

Услуги проживания и дополнительные услуги могут быть оплачены Гостем за наличный расчет, банковской картой или банковским переводом. В Гостинице принимаются банковские карты платежных систем Visa, Eurocard/MasterCard, American Express, Мир и UnionPay.

18. При заселении в Гостиницу Гость получает карточку Гостя и электронный ключ от номера. Категорически запрещено передавать электронный ключ от номера третьим лицам, не проживающим в номере.

19. Размещение Гостей на дополнительном месте в номере производится в следующем порядке:

- дети до 3 лет размещаются без оплаты, детская кровать предоставляется по запросу;
- дети от 3-ти до 12-ти лет включительно размещаются с оплатой в размере 60% от утвержденной стоимости проживания на дополнительном месте;
- дети от 12-ти лет и старше, а также взрослые размещаются с оплатой в размере 80% от утвержденной стоимости проживания на дополнительном месте.

20. При заселении в номер Гостиницы, Гость обязан осмотреть и незамедлительно сообщить (письменно либо, воспользовавшись телефоном в номере)

Администрации о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Администрации об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные во время его проживания или после выселения Гостя из номера в срок до заезда в номер следующего Гостя.

В день выезда из Гостиниц, Гость должен обратиться на стойку приема для сдачи электронного ключа от номера и попросить провести проверку номера.

Если проверке номера выявлены повреждения номера/имущества или утрата имущества, входящего в комплектацию номера, составляется акт, в котором перечисляется поврежденное/утраченное имущество, характер повреждений и размер причиненного ущерба. Гость обязан незамедлительно возместить причиненный Гостинице ущерб.

В случае, если Гость в день выезда не обратился на стойку приема с просьбой провести проверку номера, проверка номера проводится во время проведения выездной уборки, в срок, не позднее заезда в номер следующего Гостя. Если проверке номера выявлены повреждения номера/имущества или утрата имущества, входящего в комплектацию номера, составляется акт, в котором перечисляется поврежденное/утраченное имущество, характер повреждений и размер причиненного ущерба. Администрация составляет соответствующий акт без подписи Гостя и направляет его по адресу, указанному Гостем при заселении. Не обращением о проведении проверки номера, Гость подтверждает свое согласие с тем, что акт, подписанный работниками Администрации, является надлежащим доказательством наличия повреждений номера/имущества или утраты имущества, произошедших в период проживания Гостя и по его вине. Гость обязан в срок не позднее двух дней с момента получения требования уплатить размер причиненного ущерба, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замены мебели, техники и т.д.

21. Текущая уборка номеров Гостиницы осуществляется в течение дня с 09:00 до 19:00.

22. Запрещено находиться в ресторанах, барах, кафе и других общественных зонах Гостиницы в купальных костюмах, халатах, гостевых гостиничных тапочках, в иной одноразовой обуви, а также в обуви, не предназначенной для носки на улице. Гостевые гостиничные тапочки являются предметом личной гигиены и предназначены исключительно для использования в номере.

23. Гостям запрещено хранить и оставлять без присмотра вещи в общественных зонах.

24. Запрещено проносить в Гостиницу опасные предметы и вещества. При наличии указанных предметов и веществ, Гость обязан уведомить об этом работников Администрации.

25. Запрещено пользоваться электрическими приборами, не входящими в комплектацию номера.

26. Перечень предметов и веществ, запрещенных для проноса в Гостиницу:

- взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные;
- сжатые и сжиженные газы;
- легковоспламеняющиеся жидкости;
- воспламеняющиеся твердые вещества;
- токсичные вещества;
- наркотические вещества;
- радиоактивные материалы;
- едкие и коррозирующие вещества; - ядовитые и отравляющие вещества; - любые виды оружия.

28. Гость может сдать свои вещи в стирку. Для получения услуги необходимо самостоятельно заполнить бланк заказа на стирку, поместить вещи и заполненный бланк в специальный пакет и сообщить на стойку приема о желании сдать вещи в прачечную либо передать вещи и заполненный бланк горничной. В случае отсутствия на изделиях/вещах бирки/ярлыка его производителя, на котором указан состав и рекомендации по уходу и обработке данного изделия/вещи, Администрация не несет ответственности за качество стрики, а также вправе отказать в принятии изделий/вещей на обработку. Услуга стирки осуществляется за дополнительную плату согласно прейскуранту.

29. При условии обязательной регистрации в службе приема и размещения, Гость может пригласить к себе посетителей¹. Посещение допускается с 10:00 часов до 23:00 часов. Посетители, оставшиеся в Гостинице после 23:00 часов, должны быть зарегистрированы в качестве Гостей. За их размещение взимается плата согласно текущему тарифу Гостиницы. Гость несет полную ответственность за своих посетителей.

30. В целях обеспечения порядка и спокойствия в период с 23:00 часов до 07:00 часов запрещается громко включать аудио- и видеоаппаратуру, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим Гостям Гостиницы.

31. Гость обязан сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе о наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии работникам Администрации, предоставляющим услуги питания и услуги оздоровительного комплекса. Работники Администрации имеют право отказать Гостю в предоставлении платных и (или) бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым. Администрация не несет ответственности за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

32. Доступ на территорию аквапарка и бассейнов в нерабочие часы строго запрещен. Администрация не несет ответственности за Гостей и посетителей, купающихся в аквапарке или бассейнах вне времени их работы и (или) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

33. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» запрещено курить в гостиничных номерах, балконах, террасах, а также на территории Гостиниц и санатория «Акваград» вне специально выделенных мест.

34. При установлении факта курения вне специально выделенных мест, Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством ответственности. Администрация также вправе удержать с Гостя неустойку за нарушение Правил в установленном Администрацией размере.

35. Администрация не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Гостиницы, за исключением, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф.

36. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

37. Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах.

38. Потерянные или забытые в Гостинице вещи хранятся Администрацией до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более двух месяцев, после - утилизируются. О факте забытых вещей после выезда, Гость обязан незамедлительно сообщить Администрации по телефону или по электронной почте. Расходы по хранению, отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет их владелец.

39. Продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, лекарственные препараты, оставленные Гостем в номере после выезда, вне зависимости от целостности упаковки и срока годности, утилизируются во время уборки.

40. Размещение в Гостинице с животными запрещено. При установлении факта размещения в Гостинице с животными, Администрация вправе удержать с Гостя неустойку в установленном Администрацией размере за каждый день нарушения Правил, а также отказать в оказании услуг.

¹ Действие пункта 29 приостановлено до даты отмены обязательных мер для снижения риска завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)

41. По всем возникающим вопросам Гость может обратиться в службу приема и размещения лично, либо по внутреннему телефону круглосуточно. По просьбе Гостя, ему могут быть оказаны без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка.

42. Исполнитель вправе произвести замену предоставленных Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарноэпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

43. По решению Администрации, условия отдельных пунктов Правил могут быть изменены, дополнены, либо приостановлены в связи установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к Правилам и доводятся до Гостей путем размещения на Сайте, а также на стойке приема.

44. Все спорные вопросы между Гостем и Администрацией решаются путем переговоров, а в случае отсутствия взаимного согласия – в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.