IMPERIAL
HOTEL & CHAMPAGNE SPA
★★★★

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В «ИМПЕРИАЛ HOTEL & CHAMPAGNE SPA»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами, далее – Правила, разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ№2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации № 1912 от 27.11.2025г.), Федеральным Законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в РФ», Положением о классификации средств размещения (утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 9151 редакция от 27.11.2025) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в «Империал Hotel & Champagne SPA».

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

1.1.1. **Отель (средство размещения)** – средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс, включающий в себя здание, помещения в здании, участок земли и иное имущество, в котором предоставляются услуги для временного размещения и обеспечения временного проживания, и услуги питания, имеющее службу приема и размещения Отеля, а также оборудование для оказания дополнительных услуг, имеющий наименование «Империал Hotel & Champagne SPA», расположенный по адресу: 353995, Краснодарский край, г. Новороссийск, с. Абрау-Дюрсо, ул. Промышленная 38.

Отелю присвоена категория «4 звезды», в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Решение аккредитованной организации Автономной некоммерческой организацией «Центр экспертиз и оценки качества «Курорт-Консалтинг»» № - 00000859 от 18.09.2026 г., с сроком действия классификации с 18.09.2026 г. по 18.09.2029. и в соответствии с Положением о классификации средств размещения (утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 9151), номер реестровой записи С232026029137, который присвоен в реестре классифицированных средств размещения, ссылка на запись в реестре:
https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/01a08a1d-0f0d-7649-9b37-6765008427c8/about-resort.

1.1.2. **Бронирование** – закрепление за потребителем номера (отдельного места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

1.1.3. **Исполнитель (далее Отель)** – юридическое лицо Общество с ограниченной ответственностью «Проектная компания» (сокращенное наименование: ООО «Проектная компания»), юридический адрес: 353995, Краснодарский край, г. Новороссийск, с. Абрау-Дюрсо, ул. Промышленная, дом 19, этаж 2, помещение 34. ОГРН 1142315003490, ИНН 2315188624, КПП 231501001, предоставляющий Потребителю Гостиничные услуги.

1.1.4. **Гостиничные услуги** (услуги средства размещения) – Гостиничные услуги, включающие в себя комплекс услуг по обеспечению и предоставлению физическим лицам

мест для временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Отелем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

1.1.5. **Дополнительные гостиничные услуги** – гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле.

1.1.6. **Заказчик (Потребитель)** – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Гостя. Договор, заключаемый с Заказчиком (Потребителем) - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

1.1.7. **Номер** – изолированное помещение в Отеле, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц и соответствующее параметрам, установленным Отелем для каждой отдельной категории номеров. Сведения о категории номера, Цена размещения, площадь номера (отдельного места в многоместном номере), перечень услуг Отеля входящих в Цену размещения, перечень и цена иных платных услуг, оказываемых Отелем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты, доступны по ссылке на сайте https: https://visitabrau.ru/imperial-hotel-champagne-spa-2/

1.1.8. **Потребитель (далее Заказчик/Гость)** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующее Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.1.9. **Служба приема и размещения**- это служба Отеля, занимающаяся приемом платы за проживание и дополнительные платные услуги, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, заселением и выселением Гостей.

1.1.10. **Прейскуранты** – внутренние локальные нормативные документы Отеля, утвержденные Исполнителем, в которых устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- Цена размещения и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену размещения (дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов);
- Цена предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем в случае утраты или повреждения им имущества Отеля;
- перечень и стоимость Дополнительных услуг Отеля;
- период действия Цен.

1.1.11. **Цена размещения** – тариф, определяемый как стоимость временного проживания в конкретной категории номера и иных сопутствующих услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых Потребителям, определенных Отелем Прейскурантом, оказываемых за единую Цену размещения за сутки. При этом для целей настоящих Правил, под **«сутками»** понимается промежуток времени, начиная со Времени заезда (как этот термин определен ниже) и заканчивая Временем выезда (как этот термин определен ниже) дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Времени выезда в дату выезда Гостя.

1.1.12. **Время заезда / Время выезда** – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостя.

1.1.13. **Время заезда** – **15:00** по Московскому времени.

1.1.14. **Время выезда (расчетный час) – 12:00** по Московскому времени.

1.1.15. Информация, как о самом Отеле, так и об оказываемых услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных разделом 2 и 4 «Правил предоставления Гостиничных услуг», утвержденных в Российской Федерации, для ознакомления размещаются в Службе приема и размещения Отеля, а также на сайте Отеля по адресу visitabrau.ru.

2. Информация об услугах средства размещения, порядке бронирования и оплаты в Отеле

2.1. Отель обеспечивает круглосуточное обслуживание прибывающих и убывающих Гостей. Режим работы Отеля – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода проведения 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.

2.2. Информация на русском языке о порядке проживания в Отеле, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности, Правила посещения СПА-центра, Перечень Конфликт-меню, имеется в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (в электронной папке Гостя) и в информационной папке в Службе приема и размещения.

2.3. Информация об Отеле, оказываемых им услугах и Прейскуранты, а также перечень услуг средства размещения, входящих в Цену размещения, размещены на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля) и в каждом номере, предназначенном для проживания (в электронной папке Гостя).

2.4. Режим работы предприятий общественного питания (ресторана) Отеля установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Гостя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Отеля, Гость может получить в Службе приема и размещения Отеля.

2.5. Информация о контролирующих организациях находится в Службе приема и размещения.

2.6. **К оплате услуг** Отелем принимаются наличные российские рубли, безналичные перечисления, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, МИР.

2.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя согласно заключенным с Исполнителем договорам оказания услуг.

2.8. При приеме оплаты Отель выдает Гостю фискальный чек или документ, оформленный в соответствии с требованиями законодательства РФ сразу после внесения денежных средств Гостем. Окончательный счёт за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

2.9. Отель предназначен для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц на согласованный с Отелем период. Предельный период непрерывного проживания физического лица в Отеле составляет 60 суток и является одинаковым для всех категорий Гостей.

2.10. Отель обеспечивает возможность проживания Гостя в номере Отеля только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода проживания, по желанию гостя, оно может быть продлено только при наличии свободных мест или при отсутствии подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.11. Отелем установлена посуточная оплата услуг средства размещения за номер. Почасовая оплата услуг средства размещения, а также почасовая тарификация стоимости услуг средства размещения в Отеле не предусмотрены. Минимальный тариф услуг средства размещения – Цена размещения в номере за сутки.

2.12. Цена размещения устанавливается в момент подтверждения бронирования Отелем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Гостя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Гостя. В момент подтверждения бронирования Гость принимает и соглашается с Ценой размещения, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

2.13. **Бронирование номеров** в Отеле осуществляется при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Гостя, посредством почтовой, телефонной и иной связи.

В случае бронирования посредством телефонной связи, менеджер принимает звонок и, на основании устной заявки Потребителя (Заказчика), оформляет счёт/счёт-договор, который направляет Потребителю (Заказчику) для оплаты, являющейся подтверждением факта бронирования.

2.14. Форма Заявки на бронирование устанавливается Отелем. При бронировании через официальный сайт Отеля, применяется утвержденная форма заявки, которая расположена по адресу: https://visitabrau.ru/imperial-hotel-champagne-spa-2/

2.15. В договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика. При этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

2.16. Бронирование считается подтвержденным с момента получения Гостем уведомления (подтверждения бронирования), содержащего: сведения о Госте (Заказчике), индивидуальный номер бронирования, сведения о фирменном наименовании Отеля и его основного государственного регистрационного номера, идентификационного номера налогоплательщика, уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, категории заказанного номера и Цене размещения, а также размер предоставляемой скидки, условия оплаты бронирования и его отмены, сроки проживания в Отеле, время заезда и выезда из Отеля, а также иные сведения, определяемые Отелем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

2.17. Размещение гостей производится по предварительному бронированию.

2.18. Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров. Отель вправе отказать в бронировании и заключении договора, если в указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.19. **Аннулирование бронирования (Отказ от бронирования)** в Отеле осуществляется путём принятия Отказа от бронирования от Гостя (Заказчика) посредством почтовой, телефонной и иной связи. Все контактные данные (телефоны и почта) указаны на сайте visitabrau.ru., в подтверждении бронирования и счете на оплату. Аннуляция бронирования, которое было оформлено через сайт visitabrau.ru возможна по ссылке, указанной в электронном подтверждении.

2.20. Условия, порядок и последствия отказа Отеля в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

2.21. В Отеле применяются только гарантированное бронирование.

2.21.1. **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до Времени выезда (12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Гостем авансового платежа в размере не менее Цены размещения.

2.21.2. После получения Гостем подтверждения бронирования и счета на оплату, авансовый платеж вносится Гостем в размере и сроки, установленные на сайте Отеля и в счете на оплату.

2.21.3. После получения Гостем подтверждения бронирования и счета на оплату для юридического лица или индивидуального предпринимателя, авансовый платеж вносится в размере и сроки, установленные в счете на оплату или договоре, если иные условия не были доведены до сведения Гостя, юридического лица или индивидуального предпринимателя.

2.21.4. При размещении Гостя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

2.21.5. **Незаезд/опоздание** – не прибытие Гостя в помещение Отеля, предназначенное для оформления временного размещения и проживания Гостей (в Службу приема и размещения Отеля) до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.21.6. **В случае опоздания, незаезда или отмены бронирования менее чем за 1 день** до даты заезда с Гостя (в соответствии со сроками аннуляции, указанных в данных правилах, а

также в правилах бронирования, размещенных на сайте visitabrau.ru) Отель вправе удержать плату за фактический простой номера в размере Цены размещения за одни сутки.

2.21.7. **Отмена гарантированного бронирования** без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Гостем / Заказчиком уведомления об отмене забронированного номера/номеров по электронной почте imperial_booking@abraudurso.ru за **1 (один) день до даты заезда.**

2.21.8. **При бронировании Заказчиком** – размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.22. **Гостиничные услуги** предоставляются Отелем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 (двумя) Сторонами, или подтверждения Отелем заявки, путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования Гостю (Потребителю) в соответствии с условиями, указанными в настоящим Правилах (в этом случае договор считается заключенным с момента получения Гостем (Потребителем) подтверждения бронирования), а также в случае совершения Гостем (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Гостем (Потребителем) соответствующей суммы Отелю.

Договор с юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями, заключается путем составления документа, подписанного двумя сторонами, на согласованных сторонами в Договоре условиях.

2.23. **Заселение в Отель** предоставляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность и оформленного в установленном порядке:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше, заселение в средство размещения Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении российского национального водительского удостоверения;
- свидетельства о рождении для несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации и документов.
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации для несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации достигшего 14-летнего возраста.
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного Федеральным Законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- 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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- всех указанных выше документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лиц без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лиц) согласия.
- иностранные граждане обязаны предъявлять действующую миграционную карту.
- иностранные граждане обязаны предъявить действующую визу (за исключением граждан государств, с которыми действует безвизовый режим);

2.23.1. При отсутствии вышеуказанных документов Отель вправе отказать в размещении.
2.23.2. Отель оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.
2.23.3. Заселение в Отель 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), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
2.23.4. Заселение 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 их них).
2.23.5. Условия, порядок и последствия отказа от размещения определены действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
2.23.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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. N 713 (ред. от 18.05.2023) "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» и Законом РФ от 25.06.1993 N 5242–1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации".
2.23.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле 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 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", а также в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".
2.23.8. 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.
2.23.9. Перечень обязательных документов для иностранных граждан для их постановки на миграционный учет:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- действующая виза;
- действующая миграционная карта;
- предыдущая регистрация (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток);
- иные документы, указанные в п 2.22;

2.23.10. 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.
2.23.11. Для Гостей, прибывших от туристических фирм, помимо документов, названных выше, необходимо предъявить ваучер либо путевку.
2.23.12. При отсутствии требуемых документов сотрудники Службы приема и размещения отеля будут вынуждены отказать Гостям в заселении.
2.23.13. При прибытии в Отель и осуществления регистрации на стойке Службы приема и размещения Гость получает браслет соответствующего цвета, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Отеля, номера и территории Спа –центра.
2.23.14. В случае утери/порчи браслета с Гостя взымается плата за ущерб в размере 1500 рублей за каждый браслет.

2.24. **Оплата за весь период проживания или его часть** производится в момент поселения Гостя в Отель.

2.25. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

2.26. В случае несвоевременной оплаты стоимости оказанных услуг, их предоставление прекращается до момента погашения задолженности.

2.27. При свободном поселении Гостя в ночное время с 22:00 до 09:00 поселение в номер производится только до Расчётного часа выезда (12:00). Продление проживания производится в порядке, предусмотренном Прейскурантом и при наличии свободных номеров.

2.28. **В случае отказа от заселения/проживания или досрочного выезда** (сокращения срока проживания) Отель вправе удержать сумму фактически понесенных расходов из внесенной Гостем предоплаты.

2.29. **Ранний заезд** Гостя осуществляется по предварительной договоренности в зависимости от загрузки Отеля.
2.29.1. В случае отсутствия гарантированного бронирования, при заезде в Отель после 00:00, взымается полная текущая Цена размещения выбранной категории номера, вне зависимости от времени фактического заезда.
2.29.2. В случае наличия гарантированного бронирования, при заезде в Отель до 03:00, взымается плата в размере полной текущей Цены размещения выбранной категории номера.
2.29.3. В случае наличия гарантированного бронирования, при заезде в Отель после 03:00, взымается плата в размере ½ от текущей Цены размещения выбранной категории номера.

2.30. В случае наличия гарантированного бронирования на день, следующий за днем фактического заезда, при заезде до 00:00, взымается плата в размере полной текущей Цены размещения выбранной категории.

2.31. **Продление проживания** возможно при заявлении Гостя об этом Отелю не позднее Расчетного часа дня выезда и при наличии свободных номеров.

2.32. Оплата продления срока проживания, частично или в полном объеме, по согласованию с Гостем, подлежит оплате Гостем не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Гость продлил проживание.

2.33. Не продление Гостем срока проживания в установленный срок или порядке, предусмотренном настоящими Правилами, является задержкой выезда Гостя из Отеля, что дает Отелю право требовать от Гостя незамедлительного освобождения номера.

2.34. **Поздний выезд** – в случае задержки выезда Гостя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается в следующем порядке, установленном Отелем:

- при выезде в период с 12:00 до 18:00 по Местному времени текущего дня, Гостем производится оплата в размере ½ Цены размещения выбранной категории на момент продления;
- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Гостем производится оплата в размере полной Цены размещения выбранной категории на момент продления;

2.35. Во всех перечисленных выше случаях Цена размещения определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Отеля, действующего на дату выезда Гостя для всех Гостей (публичные тарифы). Цена размещения, установленная для Гостя при бронировании, не применяется.

2.36. **При досрочном отъезде Гостя** возврат денежных средств происходит согласно действующему законодательству РФ с предоставлением Гостем (юридическим лицом) всех необходимых документов. При этом Отель вправе удержать с Гостя сумму фактически понесенных расходов, в том числе за текущие сутки проживания.

2.37. **При отказе Отелем** от исполнения обязательств по договору и предоставления гостиничных услуг, Отель обязуется полностью возместить Гостю (Заказчику) убытки.

2.38. **При размещении Гостя чье пребывание в Отеле оплачено по безналичному расчету** Организацией по тарифу одноместного номера, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. При заезде Гостей, прибывших от Организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Отеле тарифами.

2.39. **При размещении детей** до 5-ти лет, включительно, в номере вместе с родителями (опекунами), детская кроватка или манеж предоставляются без взимания дополнительной платы. Данная опция доступна при наличии свободных детских кроваток и манежей.

2.40. При размещении ребёнка до 5-ти лет, включительно, за условия размещения и питание ребёнка ответственность несут родители (опекуны).

2.41. Дети до 5 лет, включительно, размещаются в номере с родителями (опекунами) бесплатно без предоставления дополнительного места;

2.42. Предоставление дополнительного места осуществляется за дополнительную плату в зависимости от возраста ребенка/взрослого, согласно утвержденным тарифам, расположенным в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля), а также на официальном сайте visitabrau.ru.

2.43. В номерах размещение трёх взрослых допускается при условии оплаты дополнительного места в соответствии с Прейскурантом.

2.44. В случаях предоставления дополнительной кровати (еврораскладушки) взимается плата в соответствии с Прейскурантом, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа

дополнительной кровати в период проживания) согласно тарифам на предоставление дополнительного места в зависимости от возраста ребенка/взрослого.

2.45. Отель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена или отсутствует свободная дополнительная кровать.

2.46. Гости Потребителя (Заказчика), по его просьбе, и с уведомлением работника Службы приема и размещения Отеля, могут находиться в Отеле до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении Гостя Потребителя (Заказчика) в номере после 23.00 часов должно быть оформлено и оплачено его проживание в Отеле.

2.47. Для Гостей Потребителя (Заказчика) (услуга «Дневное пребывание») пользование дополнительными услугами в счет последующей оплаты не предусмотрено. Оплата услуги производится до ее оказания (Гость сначала оплачивает услугу, потом ее получает).

2.48. Перечень категорий Гостей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами расположен в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).

3. Правила пребывания в Отеле с несовершеннолетними

3.1. Согласно ФЗ 1539 –КЗ от 21.07.2008 на территории Отеля запрещается:

- нахождение детей в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых в гостевых зонах Отеля, на лестничных площадках и маршах;
- посещение детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых ресторанов и иных точек общественного питания.

3.2. Согласно ФЗ 1539 –КЗ от 21.07.2008 родители (лица, их замещающие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции, пива и напитков, изготовленных на его основе, так как пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному состоянию.

3.3. Согласно ФЗ 1539 –КЗ от 21.07.2008 родители (лица, их замещающие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их замещающих) родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет – круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет – с 21:00 до 06:00;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 до 06:00.

3.4. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей во время их проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории несут их родители или иные законные представители. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении несовершеннолетних, администрация Отеля ответственности за их жизнь и здоровье не несет.

3.5. Родителям (или их законным представителям) запрещено оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров и прочих объектах.

4. Порядок предоставления Гостиничных услуг

4.1. Качество предоставляемых Отелем услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

4.2. Отель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- предоставление кипятка, иголок, ниток.
- пользование утюгом и гладильной доской;
- пользование комнатой для хранения багажа;

4.3. Гость имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными услугами, оказываемыми Отелем.

4.4. Дополнительные услуги предоставляются Отелем только с согласия Гостя и оплачиваются дополнительно.

4.5. Прейскурант на дополнительные услуги размещен на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (информационной папке в Службе приема и размещения Отеля) и в каждом номере, предназначенном для проживания (в электронной папке Гостя) или на месте их оказания.

4.6. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству человек, зарегистрированных в номере.

4.7. Смена постельного белья производится один раз в 2 дня.

4.8. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно.

4.9. По просьбе Гостя может быть произведена внеплановая уборка номера за дополнительную плату.

4.10. Поскольку территория Отеля является публичным местом, Отель вправе осуществлять фото и видео съемку Гостя (Заказчика), его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего в отеле совместно с ним, законным представителем которого он является, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, на котором было зафиксировано изображение Гостя (Заказчика). Гость (Заказчик) при подписании договора об оказании гостиничных услуг (регистрационной карты) безусловно соглашается с использованием в помещениях Отеля систем видеонаблюдения.

5. Права и обязанности

5.1. **Гость вправе:**

5.1.1. Пользоваться всеми услугами Отеля;

5.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне услуг;

5.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения Отеля по вопросам качества оказанных услуг.

5.2. **Гость обязан:**

5.2.1. Соблюдать Порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Отеля, с которыми можно ознакомиться в электронной информационной папке в каждом номере Отеля и информационной папке в Службе приема и размещения.

5.2.2. Соблюдать установленный паспортно-визовый режим РФ;

5.2.3. Ознакомиться и соблюдать правила пожарной безопасности, правила эксплуатации оборудования и схемы эвакуации;

5.2.4. Ознакомиться и соблюдать правила посещения бассейнов, Спа-центра, тренажерного зала, а также правила пользования парковкой;

5.2.5. Соблюдать чистоту и общественный порядок в Отеле;

5.2.6. 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.

5.2.7. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.

5.2.8. Бережно относится к имуществу и оборудованию Отеля;
5.2.9. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.
5.2.10. В случае отсутствия в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
5.2.11. При выходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и электроприборы;
5.2.12. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
5.2.13. Своевременно и в полном объеме оплатить все предоставленные Отелем услуги;
5.2.14. В случае утраты браслета Гость должен немедленно известить об этом администратора Службы приема и размещения для блокировки браслета и предотвращения причинения Гостю ущерба со стороны третьих лиц. Гость самостоятельно несет ответственность за возможное проникновение третьих лиц в его номер до момента уведомления администратора Службы приема и размещения об утрате браслета.
5.2.15. Гость, имеющий право на ношение и хранение оружия, обязан по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющее данное право. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ 13.12.96 N 150-ФЗ «Об оружии».
5.2.16. 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.

5.3. **Гостю запрещается:**

5.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Отелем.
5.3.2. Использование в номере источников открытого огня (свечи, спички, и т.п).
5.3.3. Использование пиротехнических средств на всей территории Отеля.
5.3.4. Использование на территории Отеля механических транспортных средств (роликов, велосипедов, самокатов и т.п.).
5.3.5. Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ (браслет) от номера;
5.3.6. Находиться в общественных зонах Отеля (ресторанах, барах и т.д.) в банных халатах и купальных костюмах, а также гостиничных тапочках и иной одноразовой обуви. Банный халат, купальный костюм и гостиничные тапочки могут быть использованы исключительно в пределах номера и в СПА-центре Отеля.
5.3.7. Предоставлять услуги Отеля для своих посетителей без приобретения для них карты дневного пребывания и получения статуса «Гость».
5.3.8. Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.
Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс вдыхания дыма и/или пара, любого происхождения:

- дыма и/или пара возникающего в результате горения (тления) табака и/или курительных смесей растительного и/или химического происхождения (сигареты, кальяны и т.д).
- дыма и/или пара, возникающего при использовании электронных систем, электронных сигарет и иных устройств, продуцирующих аэрозоль и/или пар и/или дым путём нагревания жидкости (электронные сигареты и т.д.).

5.3.9. Находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

5.3.10. Находиться на территории Отеля с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
5.3.11. Нарушать покой Гостей, проживающих в соседних номерах.
5.3.12. Приносить и хранить громоздкие вещи, оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.
5.3.13. Приготовление пищи в номере.
5.3.14. Находиться на территории Отеля и держать в номере животных, птиц и рептилий.
5.3.15. Приносить и употреблять (распивать) спиртные напитки в общественных зонах Отеля, если напитки не были приобретены в ресторанах и барах Отеля без согласования с Отелем. В противном случае Отель оставляет за собой право настаивать на компенсации в размере 5000 рублей с лиц, нарушающих данные Правила.
5.3.16. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории СПА-центра.
5.3.17. Купаться в бассейнах в неустановленные часы работы СПА-центра.
5.3.18. Выносить из ресторана продукты и посуду. В случаях болезни кого-либо из Гостей возможен вынос продуктов в одноразовой посуде только с разрешения администратора ресторана.
5.3.19. Самостоятельно перемещать мебель и оборудование в номере, а также выносить имущество Отеля за пределы номера без разрешения Администрации. В случае необходимости изменения расстановки мебели Гость обязан обратиться на ресепшн. При обнаружении факта самовольного перемещения мебели Отель оставляет за собой право взыскать стоимость восстановления первоначальной расстановки и/или стоимость выявленных повреждений. Отель оставляет за собой право отказать в перестановке без объяснения причин, за исключением случаев, когда перестановка необходима для обеспечения доступной среды для маломобильных Гостей.
5.3.20. Осуществлять видео- и /или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не распространяется на съемку, проводимую Гостями для использования исключительно в семейно-бытовых целях).
5.3.21. В период с 23:00 до 09:00 включать аудио/видео аппаратуру на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, нарушающий покой проживающих гостей.
5.3.22. Гостю запрещено входить в любые технические и служебные помещения, оснащенные табличками «Только для персонала», «Персонал» «Служебное помещение». Посетители, проникшие в такие помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне.
5.3.23. На территории Отеля Гостю запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях. Запрещено использовать изображения символики (логотипа) Отеля, видео- и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации Отеля. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеофильмов, снятых в Отеле, обладает только Администрация Отеля.

5.4. **Отель вправе:**
5.4.1. В случае необходимости, изменять порядок и место оказания Дополнительных услуг, в том числе услуг общественного питания.
5.4.2. Произвести замену предоставленного Гостю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Отелем аварийным;
- Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений Отеля, если это препятствует их нормальному доступу и обслуживанию.
- В этом случае Отель обязан немедленно известить Гостя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение Отеля, но без занижения категории проживания для Гостя.

- Гость обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Отелем сроки.
- Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Отеля.
- При несогласии Гостя на замену номера ему подобным, с Гостем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

5.4.3. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил и общественного порядка.

5.4.4. Отель вправе расторгнуть Договор на оказание услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил и иных Правил, утвержденных Отелем, несвоевременной оплаты услуг, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, причинения Гостем материального ущерба Отелю и находящемуся в Отеле имуществу, а также в случае совершения Гостем противоправных действий. В случае грубого нарушения Гостем настоящих Правил, Отель имеет право вызвать при необходимости сотрудников компетентных органов.

5.4.5. При отсутствии Гостя по месту проживания более 6 часов с момента наступления Расчетного часа выезда Отель вправе создать комиссию и составить опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Отель берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в Комнате хранения забытых вещей. Гость обязан оплатить ½ текущей Цены размещения выбранной категории номера по его возвращению за имуществом.

5.4.6. Отель имеет право отказать Гостю в обслуживании в ресторане и/или баре при употреблении им нецензурной брани, появлении в домашней обуви, гостиничных тапочках, халате, купальном костюме, с обнаженным торсом, а также при нарушении общепринятых норм поведения.

6. Ответственность Отеля и Гостя

6.1. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

6.3. Вещи, обнаруженные после Времени выезда персоналом Отеля в номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил Службу приема и размещения Отеля о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Отелем в Комнату забытых вещей Отеля. Помещение вещей на хранение осуществляется Администрацией Отеля в присутствии его представителей в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом обнаружения забытых вещей (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

6.4. Отель ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным контактным данным.

6.5. Отель может, при наличии отдельного письменного распоряжения Гостя и при условии оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

6.6. Забытые или потерянные в Отеле вещи хранятся в отделе забытых вещей. Особо ценные вещи (деньги, документы, кредитные карты, мобильные телефоны, цифровая

техника, драгоценности) хранятся в течение шести месяцев. Остальные вещи хранятся в течение трех месяцев. Отель не хранит предметы нижнего белья, носки, чулки, колготки, предметы личной гигиены, косметику, продукты питания, напитки. По истечении установленного выше срока хранения, забытые Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором.

6.7. Отель не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Отеля.

6.8. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случае причинения Гостю вреда по вине третьих лиц или самого Гостя.

6.9. Любая информация, предоставленная Гостем Отелю, считается конфиденциальной, за исключением информации, не относящейся к конфиденциальной, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.10. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Госте и его посетителях и гарантирует нераспространение персональных данных третьим лицам, за исключением информации, предоставляемой в соответствии с законодательством РФ.

6.11. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта предусмотренные законодательством Российской Федерации.

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

6.13. Гости и приглашённые ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества Отеля, и обязаны возместить ущерб в случае его причинения. Отель не несет ответственности перед Гостем за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

6.14. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязанностей в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

6.15. Отель не несет ответственность при аварийном отключении соответствующими коммунальными службами электрической энергии, тепловой энергии, водоснабжения, интернета.

6.16. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

7. Порядок парковки личных автомобилей на территории отеля

7.1. Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены Отелем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом соблюдения данных правил.

7.2. В случае если Гость прибыл в Отель на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);
- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;

- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
- передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час

8. О запрете курения.

8.1. Гости, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Курение табака осуществляется исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.

8.2. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 года № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" запрещено курение табака на территории отеля, в том числе в номерах и на балконах. В случае нарушения указанного запрета, отелем взимается компенсация расходов на очистку номера от запаха табачного дыма согласно действующему прейскуранту.

8.3. Отель вправе взимать дополнительную оплату с Гостя в случае нарушения им запрета на курение в размере Цены размещения как плату за простой номера в период проведения в нём аэрации.

9. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг

9.1. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

9.1.1. Несвоевременной оплаты услуг;

9.1.2. Причинения материального ущерба Отелю;

9.1.3. Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

9.1.4. Нарушения условий, указанных в п. 5.2.6 и разделе 5 настоящих правил;

9.1.5. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. 9.1.1 представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

9.1.6. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 9.1.5), Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

9.1.7. В случае если по истечение указанного в п. 9.1.6 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Отель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Отель вправе осуществить удержание денежных средств в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

10. Проживание с животными

10.1. Проживание Гостей с домашними животными в Отеле запрещено. В случае нарушения данного правила Администрация Отеля вправе отказать в размещении либо потребовать досрочного освобождения номера с возвратом оплаты за неиспользованный период проживания и осуществить удержание денежных средств в размере Цены размещения (не более суток) в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

11. Порядок урегулирования претензий

11.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в Службу приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в Службе приема и размещения. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий. Если Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 353995, Краснодарский край, г. Новороссийск, с. Абрау-Дюрсо, ул. Промышленная д.19, этаж 2, помещение 34 для ООО «Проектная компания». Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

11.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

12. Принятие (согласие) Гостем правил проживания

12.1. При ознакомлении с услугами Отеля до момента оплаты услуг, Гость ознакомлен и согласен со всеми положениями, требованиями, ответственностью, отраженными в настоящих Правилах проживания (порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «Империал Hotel & Champagne SPA» 4*.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 – Акт обнаружения забытых вещей.

IMPERIAL
HOTEL & CHAMPAGNE SPA
★★★★

Приложение № 1
к Правилам проживания и предоставления гостиничных услуг
утвержденных 01.10.2026

А К Т
обнаружения забытых вещей (имущества)
№_____

«_____» _____ 2026 г. г. Новороссийск, с. Абрау-Дюрсо, ул. Промышленная, 38

Мы, нижеподписавшиеся:

1. _____ - _____
   Фамилия, инициалы — должность
2. _____ - _____
   Фамилия, инициалы — должность
3. _____ - _____
   Фамилия, инициалы — должность

составили настоящий акт о том, что

«____» _____2026 г. в ____: ____ на территории Отеля «Империал Hotel & Champagne SPA» обнаружены следующие вещи (ценности):

_____
(где, указать место)

_____
(указать кем обнаружены)

_____
(подробное описание находки: предмет, марка/ модель/, цвет, размер)

_____

Предположительно принадлежащие _____

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг данные вещи (ценности) признаются забытыми и помещаются в комнату хранения забытых вещей Отеля, расположенную по адресу: г. Новороссийск, с. Абрау-Дюрсо, ул. Промышленная, 38 на срок _____ с даты настоящего Акта.

Вещи (ценности) переданы на хранение в службу гостиничного хозяйства Отеля.

Подписи:
Сотрудник, обнаруживший находку _____ _____
Фамилия, инициалы — подпись

Сотрудник, передавший находку на хранение _____ _____
Фамилия, инициалы — подпись

Сотрудник, принявший находку на хранение _____ _____
Фамилия, инициалы — подпись

Талон

АКТ О НАХОДКЕ № _____

От «_____» _____2026 г.

Место обнаружения_____

Краткое описание содержимого_____
_____