



ГРАНД ОТЕЛЬ



RODINA HOTELS

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
ООО «Краснодар Гранд Отель»

_____/Шевнина Д.А.

«__» _____ 20__

ПРАВИЛА

проживания и пользования гостиничными услугами «Гранд Отель Екатеринодар»

I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле Гранд Отель Екатеринодар (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулирует отношения в области предоставления гостиничных услуг в отеле Гранд Отель Екатеринодар.

1.2. Основные понятия, используемые в Правилах:

Отель - отель Гранд Отель Екатеринодар расположенный по адресу: 350063, Краснодарский край, г. Краснодар, Центральный внутригородской округ, ул. Красная, д. 16/1

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.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Краснодар Гранд Отель», зарегистрированное МИФНС № 16 по Краснодарскому краю 03.10.2023 г., ОГРН 1232300057131, ИНН 2373024311.

Заказчик - физическое или 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. Настоящие правила применяются к отношениям Отеля с юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями договоров.

Гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания Гостей в Отеле, включая сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения.

Бронирование – закрепление номера за Гостем в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

Расчетный час - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя:

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14:00 по местному времени;

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 по местному времени.

Расчетные сутки – промежуток времени, продолжительность которых определяется следующим образом: первые расчетные сутки с 14:00 по местному времени дня заселения и до 12:00 по местному времени следующего дня, все последующие сутки считаются с 12:00 по местному времени дня до 12:00 по местному времени последующего за ним дня.

Цена номера – посуточная стоимость (тариф) временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем. Единицей расчета Цены номера являются расчетные сутки.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

- 1.3. Отель предназначен для временного проживания Гостей на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг, независимо от субъекта, заключающего такой договор.
- 1.4. Режим работы Отеля круглосуточный.

II. Порядок бронирования и аннулирования бронирования.

- 2.1. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица с подтвержденным и гарантированным бронированием номера. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Заказчиком/Гостем уникального номера брони или подтверждения бронирования. Гарантированным бронирование считается, если оплата номера произведена до момента заселения.
- 2.2. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:
 - Как минимум одной ночи проживания при краткосрочном бронировании не позднее одного дня до даты заезда;
 - Первого месяца проживания при бронировании по тарифам длительного проживания (от 30 ночей);
 - 100% от стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера).
- 2.3. Гарантия бронирования может осуществляться Заказчиком/Гостем наличными средствами, банковской картой, безналичным расчетом.

В случае гарантии бронирования банковской картой гарантия основывается на деталях банковской карты, предоставленных Заказчиком/Гостем. В этом случае Исполнитель имеет право удостовериться в подлинности банковской карты и произвести проверку лимита денежных средств на стоимость первой ночи проживания. Для подтверждения статуса бронирования как «гарантированное» Исполнитель оставляет за собой право осуществлять авторизацию (холдирование) денежных средств в размере стоимости первой ночи проживания на предоставленной для гарантии банковской карте за 1 (одни) сутки до даты заезда.

В случае невозможности авторизации денежных средств на предоставленной карте в указанном размере, бронирование утрачивает статус «гарантированное» и переходит в статус «негарантированное».
- 2.4. Оплату необходимо произвести не менее чем за один день до даты заезда для бронирований по открытым тарифам.
- 2.5. При условиях длительного проживания (от 30 дней) оплату необходимо произвести в течение 7 календарный дней с момента получения подтверждения (уведомления) о бронировании. При заезде в Отель Гость должен внести обеспечительный платеж в качестве депозита в размере, указанном при бронировании.

- 2.6. При отсутствии оплаты Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.
- 2.7. При гарантированном бронировании номер сохраняется за Гостем до 12:00 дня по местному времени, следующего за днем запланированного заезда.
- 2.8. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено условиями тарифа/договора. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.
- 2.9. Если бронирование не было гарантировано Заказчиком/Гостем наличными средствами или банковской картой, бронь на номер сохраняется до 18:00 дня заезда. При незаезде до 18:00 Отель оставляет за собой право аннулировать бронь без дополнительного уведомления Заказчика. В этом случае размещение Гостя производится в порядке общей очереди, а в случае отсутствия свободных номеров в заселении может быть отказано.
- 2.10. Внесение изменений в условия бронирования как дата заезда, продолжительность проживания, категория номера, количество проживающих могут повлечь изменение стоимости проживания.

III. Порядок размещения в Отеле.

- 3.1. Исполнитель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг в Отеле. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
- 3.2. Договор на предоставление услуг заключается в письменном виде. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком/Гостем Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком/Гостем действий, направленных на получение услуг, в том числе уплата Заказчиком/Гостем соответствующей суммы Исполнителю.
- 3.3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя.
- 3.4. При заселении в Отель каждый Гость должен пройти регистрацию на стойке Службы Приема и Размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
- 3.5. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:
 - Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
 - инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее их;
 - работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
 - военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, при предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
 - инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
 - другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

- 3.6. При оформлении проживания в Отеле сотрудник Службы Приема и Размещения Отеля выдаёт для подписи регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг, где Гость ставит свою подпись.
- 3.7. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем 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;
 - 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;
 - документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
 - 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;
 - 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;
 - в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в гостиницу осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.
- 3.8. 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.
- 3.9. Заселение в Отель 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).
- 3.10. Если Гость является обладателем нескольких документов, входящих в указанный перечень, то последний вправе самостоятельно выбирать какой из указанных документов он может предъявить, но обязанность по подтверждению своего правового статуса (категории) и последствия его не подтверждения лежат на Госте.
- 3.11. Иностранцы обязаны предъявлять миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.
- 3.12. Исполнитель вправе отказать в размещении Гостям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, или находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также Гостям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.
- 3.13. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный Гостем или на срок, указанный в подтверждении бронирования. Предельный срок проживания граждан РФ в Отеле не устанавливается.

Для иностранных граждан размещение в Отеле возможно в пределах срока действия визы или миграционной карты, или иного правоустанавливающего документа.

- 3.14. Гость имеет право обратиться с отказом от услуги в течение одного часа с момента заселения в случае соблюдения следующих условий:
- причина для замены будет мотивирована (техническая неисправность, отсутствие услуги, входящей в стоимость номера);
 - Гость не воспользовался ни одной из других услуг, входящих в стоимость номера.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты.

- 4.1. В Отеле установлена посуточная система оплаты. Стоимость проживания за сутки в рублях с учетом НДС по ставке, действующей на дату оказания услуги, указана в Приложении к настоящим Правилам.
- 4.2. Проживающим в Отеле предоставляются следующие услуги без взимания дополнительной оплаты:
- побудка;
 - ежедневная уборка номера;
 - металлический шкаф/ящик для хранения документов;
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой, медицинская аптечка находится в Службе Приема и Размещения;
 - предоставление справочно-информационных услуг;
 - беспроводной интернет в номерах и общественных зонах Отеля;
 - вызов такси;
 - аренда детской кроватки, для детей до 2 (двух) лет;
 - питьевая бутилированная вода;
 - швейный набор, косметические и банные принадлежности для ванной комнаты, одноразовые тапочки.
- 4.3. Оплата гостиничных услуг производится до или во время заселения в Отель в соответствии с условиями бронирования.
- 4.4. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
- 4.5. Оплата за проживание в случае заезда Гостя в Отель до расчетного часа или задержки выезда Гостя:
- а) в случае заезда в Отель до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
- с 00:00 до 06:00 – производится оплата в размере стоимости суток;
 - с 06:00 до 14:00 – производится оплата в размере половины стоимости суток.
- б) в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- с 12:00 до 17:00 – производится оплата за половину суток;
 - начиная с 17:00 – производится оплата за полные сутки.
- 4.6. Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату, услуги предоставляются по запросу непосредственно в день заезда/выезда.
- 4.7. При проживании Гостя в Отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата.
- 4.8. Гарантированный ранний заезд предоставляется при наличии бронирования номера на сутки раньше фактического дня заезда.
- 4.9. Размещение детей и предоставление дополнительных кроватей. Максимальное количество Гостей в номере зависит от категории номера:
- Номер категории «Стандарт» – максимально 1 персону;
 - Номер категории «Супериор» – максимально 2 персоны;

- Номер категории «Джуниор Сюит» – максимально 3 персоны;
 - Номер категории «Люкс» – максимально 5 персон.
 - Номер категории «Люкс Премьер» – максимально 5 персон.
- Доплата за размещение дополнительных проживающих взимается согласно тарифу/договору.
- При предоставлении дополнительного места с завтраком:**
 Для взрослого – 3 500 рублей в сутки. Взрослым считается гость, достигший 13 летнего возраста;
 Для ребенка с 3 до 12 лет включительно – 3 500 рублей в сутки;
 Стоимость размещения ребенка до двух лет на основном месте с завтраком (без предоставления дополнительного спального места) бесплатно.
 Детская кроватка для детей до 2 лет предоставляется бесплатно.
 Стоимость размещения ребенка с 7 до 12 лет на основном месте – 2000 рублей в сутки.
- 4.10. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
 - 4.11. Посещение проживающих Гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешается с 07:00 – 23:00
 - 4.12. В случае, когда посетитель предполагает остаться в номере после 23:00, посетителю необходимо снять отдельный номер в Отеле и пройти процедуру регистрации на стойке Службы Приема и Размещения или, если позволяет категория номера и не превышает количество проживающих гостей согласно п. 4.9., запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке Службы Приема и Размещения Отеля. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или Гостя согласно тарифу.
 - 4.13. ОТЕЛЬ обеспечивает возможность проживания Гостя только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров.
 - 4.14. По согласию сторон при заселении Гостя на срок любой продолжительности с Гостя взимается предоплата за весь срок проживания. Гость письменно информируется и подтверждает свое согласие на срок проживания в Отеле, подписывая регистрационную карту.
 - 4.15. Оплата проживания может осуществляться наличными денежными средствами, банковской картой, по безналичному расчету. Оплата проживания осуществляется только в рублях.
 - 4.16. При заезде Гость может оставить депозит на пользование дополнительными услугами путем внесения наличных или авторизации (блокировки) оговоренной суммы на банковской карте.
 - 4.17. В случае использования депозита не в полном размере или неиспользования депозита, Гостю производится возврат наличных или отмена авторизации (блокировки) средств на банковской карте.
 - 4.18. В случае нежелания Гостя оставить депозит на пользование дополнительными услугами, ОТЕЛЬ оставляет за собой право ограничить Гостя в возможности записи дополнительных расходов на номер комнаты, а пользование услугами осуществлять при расчете на точке продаж.
 - 4.19. Сотрудники Отеля имеют право проверить сохранность номера в период проживания, и в случае обнаружения повреждений имущества, предъявить соответствующее требование о возмещении ущерба Гостю.

V. Иные услуги, оказываемые в Отеле.

- 5.1. Исполнитель по просьбе Гостя или Заказчика может предоставить дополнительные платные услуги, согласно Перечню дополнительных услуг с выдачей квитанции и кассового чека, либо иных предусмотренных законодательством документов.
- 5.2. Перечень дополнительных услуг:
- Трансфер
 - Услуги ресторана;
 - Проведение и обслуживание банкетов;
 - Круглосуточное обслуживание в номерах;
 - Услуги прачечной и химчистки;
 - Сувенирная продукция.

Стоимость дополнительных услуг определяется согласно прейскуранту Исполнителя. Подробная информация о работе служб Отеля, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке Службы Приема и Размещения. Дополнительные услуги могут быть предоставлены лицам, зарегистрированным и проживающим в Отеле.

- 5.3. Ряд дополнительных услуг может быть предоставлен иным лицам, не зарегистрированным и не проживающим в Отеле:
- Услуги ресторана;
 - Проведение и обслуживание банкетов;
 - Сувенирная продукция.
- 5.4. Оплата дополнительных услуг осуществляется в рублях наличными в точках продаж Отеля, по кредитной карте либо в безналичной форме на расчетный счет Отеля. Оплата должна осуществляться своевременно и в полном размере.
- 5.5. Оплата дополнительных услуг зарегистрированным и проживающим Гостем может осуществляться, как на месте в точке продаж, так в счет внесенного депозита на номер комнаты, если таковой был внесен и стоимость услуги/услуг не превышает размер внесенного депозита.
- 5.6. Оплата дополнительных услуг незарегистрированными и не проживающими Заказчиками осуществляется на месте в точке продаж.

VI. Правила поведения в Отеле.

- 6.1. Каждый Гость обязан:
- соблюдать установленные Отелем правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг;
 - в момент заселения (заезда в номер) Гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера, соответствии комплектации номера заявленной для данной категории номера и, в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов/недокомплектации и тому подобных недостатков в помещениях номера в течение одного часа с момента заселения в дневное время с 8-00 до 21-00 и в ночное время с 21-00 до 8-00 не позднее 9-00 следующего дня сообщить об этом на стойку Службы приема и размещения Отеля для составления соответствующего акта или замены номера, в противном случае Гость признает, что предоставленный Гостю номер не имеет недостатков;
 - при заселении предупредить сотрудников Отеля из службы приема и размещения об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании Отелем услуг, включая, но не ограничиваясь: аллергия, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы опорно-двигательного аппарата;
 - соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
 - по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Отель вправе списать сумму ущерба с

депозита за дополнительные услуги при согласии Гостя. Ущерб, нанесенный Отелю, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;

- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории Отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара, ознакомиться с Инструкцией по пожарной безопасности, строго выполнять последовательность действий при возникновении пожара или объявлении по системе оповещения о чрезвычайной ситуации в здании (см. инструкцию по пожарной безопасности в Приложении к Правилам);
- незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения пропажи ключа от номера;
- незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор, кондиционер и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить сотрудника службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля;
- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей отдельно согласовывается с администрацией Отеля.
- родители (иные законные представители) самостоятельно принимают необходимые меры и несут ответственность по недопущению/нахождению своих несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции или курения, а также в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций Guestов, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, психологическому, нравственному или духовному развитию.

6.2. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере и местах общего пользования без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией Отеля;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией Отеля;

- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий сантехники;
 - переносить/переставлять телевизоры, шкафы, комоды, холодильники, постельные принадлежности или иные предметы в другие комнаты номера без согласования с администрацией Отеля.
 - нарушать покой проживающих Гостей в период с 23-00 до 08:00;
 - осуществлять любые действия, способные помешать другим Гостям (громкие разговоры, музыка, использование ненормативной лексики и т.д.);
 - находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, принимать наркотические вещества, а также распивать напитки в местах общего пользования;
 - нарушать действующее законодательство о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, а также санитарно-эпидемиологические нормы и правила, действующие в момент пользования Гостем услугами Отеля;
 - аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, такие как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах, использование ненормативной лексики, проявление агрессии к другим Гостям и сотрудникам Отеля и пр.);
 - загрязнять территорию Отеля;
 - выбрасывать мусор вне специально отведенных для этого урн;
 - заходить в служебные помещения;
 - находиться в общественных зонах Отеле в ненадлежащем виде (полотенце, ином подобном виде), а также без одежды (в обнаженном виде);
 - проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля;
 - курить табак, либо табакосодержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения данного правила администрацией отеля в счет гостя будет начислена услуга внеочередной генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью услуги в размере 50 000 рублей.
 - парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории;
 - использовать бытовые приборы, выделяющие пар;
 - допускать попадание пара из душевых комнат на ближайший датчик системы автоматической пожарной сигнализации (далее АПС);
 - распылять аэрозольные жидкости/лаки ближе 1,5 метра от датчиков системы АПС;
 - закрывать, заклеивать и самостоятельно снимать датчики системы АПС;
 - без причин использовать первичные средства пожаротушения, разводить открытый огонь;
 - использовать помещения и территорию Отеля для осуществления какой-либо коммерческой деятельности без получения разрешения на такую деятельность со стороны администрации Отеля.
- 6.3. Гость несет риск наступления неблагоприятных последствий при совершении действий, приводящих к попаданию пара, дыма, аэрозолей и т.п. на датчики системы АПС, в том числе привлечения к административной ответственности за ложный вызов службы пожарной охраны, в связи с активацией системы АПС.
- 6.4. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных местах на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

- 6.5. Отель рекомендует воздержаться от посещения Отеля при наличии заболеваний, передающихся воздушно-капельным или контактно-бытовым путем и/или создающим угрозу распространения заболевания среди Гостей и сотрудников Отеля.
- 6.6. При появлении у Гостя признаков инфекционного заболевания Гость обязан соблюдать санитарно-противоэпидемиологические (профилактические) мероприятия по недопущению распространения инфекционных заболеваний (ст. 33 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ).
- 6.7. В случае проявления симптомов инфекционного заболевания и несоблюдения Гостем санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий по недопущению распространения инфекционных заболеваний, установленных действующим законодательством и/или рекомендациями Роспотребнадзора и /или иными нормативными актами, действующими в момент проживания Гостя в Отеле, Отель вправе отказать в заселении или дальнейшем оказании гостиничных и иных услуг.

VII. Права и обязанности администрации Отеля

- 7.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Отеле точек питания, связи, бытового обслуживания.
- 7.2. Отель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 7.3. Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае возникновения угрозы жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера.
- 7.4. Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить Гостя из Отеля в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. По истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.
- 7.5. Гость принимает во внимание и согласен с тем, что нарушение настоящих Правил или действующего законодательства Российской Федерации рассматривается Гостем и Отелем как односторонний отказ Гостя от услуг Отеля в порядке п. 1 ст. 782

Гражданского кодекса Российской Федерации, в результате чего Отель вправе удержать с Гостя фактически понесенные Отелем расходы.

В случае грубого нарушения настоящих Правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, Исполнитель/администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле.

В случае выявления представителем Отеля нарушения Гостем настоящих Правил, представители Отеля совместно с Гостем составляют акт о фиксации нарушения (далее по тексту – Акт). В случае отказа Гостя от подписания Акта, в нем делается соответствующая запись об этом.

После составления Акта Гость обязан незамедлительно освободить номер и покинуть территорию Отеля. В случае, если после составления Акта Гость отказывается осуществить выезд из номера, Отель вправе привлечь к осуществлению процесса выселения сотрудников правоохранительных органов.

- 7.6. В случае утраты или повреждения имущества Отеля лицом, проживающим в Отеле, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме.
- 7.7. Исполнитель/Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Отеля в металлическом шкафу для хранения документов, поскольку он не соответствует требованиям к взломостойкости и не является сейфом для хранения денежных средств и других ценных вещей. Для хранения вышеуказанного ценного имущества Гость может воспользоваться услугой сейфовой ячейки на стойке Службы приема и размещения Отеля.
- 7.8. Лицо, проживающее в Отеле, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Исполнителю (до выезда из Отеля).
- 7.9. Исполнитель/Администрация Отеля не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Отеле, а также за ценные вещи гостя, оставленные в общегостевых зонах.
- 7.10. В случае обнаружения забытых вещей, Отель, если это является возможным, обязан уведомить владельца вещей об их обнаружении.

Хранение всех найденных в Отеле вещей (кроме особо ценных и наличных денег, которые хранятся в сейфе) производится в специально оборудованном запирающемся шкафу, ключ от которого находится у Службы Гостевого Хозяйства.

Все оставленные и найденные вещи хранятся в специальном шкафу забытых вещей и после шести месяцев хранения утилизируются.

Найденные вещи доставляются в помещение Службы Гостевого Хозяйства, где в присутствии Управляющего или Генерального Директора, Руководитель Службы Гостевого Хозяйства заполняет специальную форму, и им присваивается идентификационный номер. Найденная вещь вместе с заполненной формой упаковывается и кладется на хранение в специальный шкаф забытых вещей. После этого вносится соответствующая запись в Ведомость оставленных и найденных вещей.

Все оставленные пищевые продукты хранятся в помещении Службы Гостевого Хозяйства Отеля в течение рабочего дня и после этого утилизируются.

Все особо ценные вещи и наличные денежные средства хранятся в сейфовых ячейках, и по истечении шести месяцев хранения Администрация Отеля принимает решение об их дальнейшем использовании.

При обращении Гостя, выехавшего из Отеля, о забытых им в Отеле вещах, Служба Приема и Размещения обговаривает все детали и передачи/пересылки по почте этих вещей, либо об их хранении в Отеле до следующего приезда Гостя.

7.11. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту размещения и если проживание Гостя в Отеле не продлено, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере

отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности отсутствующего Гостя администрация Отеля помещает на хранение в специально оборудованном запирающемся шкафу, ключ от которого находится у Службы безопасности Отеля.

7.12. ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостей в случае употребления ими продуктов питания или напитков, приобретенных вне Отеля.

7.13. ОТЕЛЬ не несет ответственности перед Гостем за ущерб/убытки/любые иные расходы, возникшие у Гостя в результате предоставления Гостем неполных, неверных, недостоверных данных или распоряжений, позднего прибытия, убытия или неприбытия в ОТЕЛЬ, а также по любой иной причине, возникшей по вине Гостя.

7.14. ОТЕЛЬ не несет ответственности за причинение вреда здоровью Гостя, возникшего в связи с нарушением Гостем подпункта 3 п. 6.1. настоящих Правил (об обязанности Гостя предупредить сотрудников Отеля из службы приема и размещения об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания).

7.15. ОТЕЛЬ не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы — действий/бездействий или событий или несчастных случаев, неподвластных контролю Отеля, в том числе, но не ограничиваясь: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления; война, военные действия, блокада, террористические акты; запретительные действия властей и акты государственных органов, эмбарго; забастовки, локауты; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций Отеля; несчастные случаи и т. д.

Приложение 1.
к правилам проживания и пользования гостиничными услугами
«Гранд Отель Екатеринодар»

ПАМЯТКА О ПРАВИЛАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
В ГРАНД ОТЕЛЕ ЕКАТЕРИНОДАР

Уважаемые гости!
Просим соблюдать правила пожарной безопасности.

- Не пользуйтесь в номере электрическими приборами, не принадлежащими отелю, а также неисправными электрическими приборами. В случае обнаружения неисправности немедленно проинформировать сотрудника отеля (стойка администратора).
- Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, лампы освещения, бытовые приборы.
- Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- Категорически запрещено пользоваться в здании отеля:
 - Открытым огнём и никотин содержащей продукцией, в том числе кальянами, электронными сигаретами, системами нагревания/испарения табака, включая IQOS, вейпы и их аналогами
 - Зажигать ароматические свечи, благовония и использовать пиротехнику.
 - Пользоваться газовым оборудованием.
 - Использовать не по назначению средства пожаротушения.
 - Без необходимости открывать пожарные шкафы.
 - - Если Вы прибыли в отель в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и ознакомиться с правилом эвакуации.

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «101», «112». Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный вешатель.
- Обязательно сообщите о пожаре сотруднику отеля или по номеру 103, позвонив в Службу приема и размещения.
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации отеля или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101», «112».
- Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защитите органы дыхания влажной тканью, окно не открывать (при необходимости кратковременно приоткрывать).
- Сообщить по телефону 103 о своём местонахождении.
- При обнаружении характерного запаха горелой изоляции проводов или другого запаха гари незамедлительно проинформировать сотрудника отеля.