



## **Правила предоставления услуг, пребывания в апартаментах и общие условия**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в апарт-отеле "ДИНАСТИЯ" и разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". По всем неоговоренным в Настоящих правилах вопросам администрация руководствуется законодательством РФ.

Апарт-отель (далее - Апартаменты) «ДИНАСТИЯ» расположен по адресу: 354392, Россия, г.о. Сочи, пгт. Красная Поляна, ул. Защитников Кавказа, 76/3 и в настоящий момент находится под управлением UPRO GROUP (ООО "СОЧИ ЮПРО", ОГРН: 1212300024090, ИНН / КПП: 2367019546 / 236701001).

### **1. Предоставление апартаментов для временного размещения**

1.1. Апартаменты предназначены для временного размещения гостей, на срок, согласованный с администрацией. По истечению согласованного срока, гость обязан освободить номер. При желании продлить срок пребывания, необходимо сообщить об этом на Reception как можно раньше.

Положительное рассмотрение заявки зависит от наличия такой возможности (номера) и отсутствия подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

1.2. Апартаменты работают круглосуточно, семь дней в неделю, без перерывов и выходных. Время заезда с 14:00, время выезда до 12:00. Расчетный час 12:00 по местному времени. Плата взимается за 24 часа (сутки) вне зависимости от фактического времени пребывания в номере.



1.3. Гарантированный ранний заезд (с 6:00) или поздний выезд (до 20:00) в апартаментах не предоставляется. При наличии технической возможности ранний заезд/поздний выезд может быть предоставлен в день заезда/отъезда на Reception. Для гарантированного заезда до 06:00 или выезда после 20:00 необходимо приобрести дополнительные сутки проживания. В любом случае - гостям будет предоставлена возможность использования места для хранения багажа на Reception, места для ожидания в общих залах и приобретения доступных услуг (в т.ч. питания [в гастрो-баре «Династия»](#)) по действующим прейскурантам.

1.4. Один ребёнок в возрасте до 5-ти лет (на дату поселения) размещается в номере бесплатно с предоставлением детской кроватки (при оплате основных мест). При размещении более одного ребенка до 5-ти лет - за остальных детей оплачиваются дополнительные места. За детей от 5 лет и старше - оплата производится в полном объеме и на основных, и на дополнительных местах. Обращаем Ваше внимание, что от лица, сопровождающего на отдыхе детей до 18 лет и не являющегося их родителем или законным представителем, или при самостоятельном путешествии от самого несовершеннолетнего (с 14 до 18 лет) - при поселении потребуются письменное согласие от одного из родителей или законных представителей (составляется в свободной форме).

1.5. Услуги питания в стоимость размещения в апартаментах не входят.

## **2. Порядок регистрации и оплаты услуг в апарт-отеле "ДИНАСТИЯ"**

2.1. Поселение в апартаменты возможно исключительно при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в



установленном порядке.

2.2. Регистрация и поселение иностранных граждан осуществляется при наличии паспорта иностранного гражданина с визой, иные миграционные документы установленного образца, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г. №9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.3. Действующий прейскурант цен (тарифов) на основные и дополнительные услуги находится на Reception.

2.4. В апартаментах принимаются 3 вида расчетов: оплата наличными денежными средствами (в национальной валюте - рублях), оплата путем безналичного перечисления на расчетный счет, оплата картой банка. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете апартаментов на момент заезда при оплате проживания за безналичный расчет, поселение гостя в апартаменты не производится.

2.5. При поселении в апартаменты гость подписывает Договор найма апартаментов, а также соглашается по умолчанию с данными правилами, правилами пожарной и антитеррористической безопасности, правилами посещения банного комплекса, а также другими правилами, утвержденными в апартаментах и действующими на момент заезда гостя, а также согласием на обработку и использование его персональных данных.

2.6. В случае опоздания Гостя (несвоевременного заезда) перерасчет стоимости бронирования не производится.



2.7. В случае полного отказа гостя от забронированных услуг по приезду, администрация вправе удержать сумму в размере 25% от полной стоимости забронированных услуг за указанный период, при этом стороны договариваются, что данная сумма является фактически понесенными затратами апартаментов.

2.8. В стоимость размещения включено: проживание в номере выбранной категории с предоставлением белья на основные и дополнительные места; уборка номеров, смена белья и полотенце (1 раз в 5 дней); интернет Wi-Fi в номерах и зоне Reception; круглосуточная охрана (видеонаблюдение); место для хранения багажа на Reception; бесплатный трансфер до подъемников горнолыжных курортов и сушильная комната для снаряжения (только в зимнее время); предоставление репеллентов по запросу (только в летнее время); место для авто на парковках возле корпусов (при наличии свободных мест).

2.9. При выезде гость обязан произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, подписать Акт по ранее заключённому Договору и сдать ключ от номера администратору Reception, а также возместить нанесённый апартаментам ущерб наличными денежными средствами или путём оплаты банковской картой (в случае составления соответствующего Акта по п.3.3).

### **3. Правила пребывания в апартаментах**

3.1. Для беспрепятственного пользования различными услугами и сервисами, включенными в стоимость номера (в т.ч. - при обращении на Reception), необходимо сообщить номер апартаментов, в которых проживает гость. При



отказе от предоставления данной информации, услуги предоставлены не будут.

3.2. Ценные вещи и документы гостям не рекомендуется оставлять в апартаментах. Администрация не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в апартаментах. Гости должны не забывать следить за закрытой дверью в номере. При утере электронного ключа необходимо срочно обратиться на Reception.

3.3. Администрация просит гостей бережно относиться к имуществу, оборудованию апартаментов, соблюдать санитарные нормы, общественный порядок и правила пожарной безопасности. Покидая номер, необходимо закрывать окна, краны в ванной комнате, выключать свет и другие электроприборы. В соответствии с законодательством РФ, в случае утери или порчи имущества апартаментов, гость должен возместить материальный ущерб согласно преискуранту, ознакомиться с которым можно у дежурного администратора Reception в любое удобное для Вас время. Администратором службы приема и размещения составляется Акт о порче (утрате) имущества. На основании данного акта, гость обязан возместить стоимость нанесенного апартаментам ущерба до выезда (см. п. 2.9).

3.4. При причинении апартаментам значительного материального ущерба по вине или халатности гостей и (или) их посетителей, в обязательном порядке должен быть составлен отдельный Акт. В данном случае, кроме возмещения ущерба, гость должен добровольно или в судебном порядке возместить



апартаментам потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

3.5. Гости апартаментов принимают к сведению и не возражают против факта использования в общественных помещениях системы видеонаблюдения.

3.6. Администрация не несет ответственность за работу городских коммуникаций (отключение света, воды и прочее).

3.7. Книга отзывов и предложений находится на Reception и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

3.8. По просьбе проживающих, по согласованию с администрацией, допускается нахождение посторонних лиц (посетителей) в апартаментах до 23:00.

3.9. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в номер зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время, с 23:00, данные лица проходят процедуру заселения в номер и оплачивают стоимость размещения, согласно установленному прейскуранту.

3.10. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.



3.11. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, изделий из драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет на хранение. Прочее имущество находится в службе гостиничного хозяйства.

3.12. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

3.13. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

3.14. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

3.15. При обнаружении недостатков в услуге гость вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо равноценной замене услуг.

3.16. Администрация апарт-отеля, при условии соблюдения настоящих правил, гарантирует гостю право пользования предоставляемыми услугами без каких-либо вмешательств со стороны сотрудников апарт-отеля или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению администрации

**4. В целях обеспечения порядка и безопасности в апартаментах запрещается:**



- 4.1. Курить в апартаментах, общественных помещениях и на прилегающих к корпусам территориях - за исключением отдельных балконов в номерах и специально отведенных общественных мест для курения;
- 4.2. Пользоваться в номере электрическими приборами, за исключением предоставленных администрацией;
- 4.3. Передавать посторонним лицам ключи от номера;
- 4.4. Хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, химические и радиоактивные материалы;
- 4.5. Проносить в помещения и хранить в номере оружие;
- 4.6. Выносить продукты, посуду и столовые приборы из Ресторана;
- 4.7. Выносить продукты и напитки из зон обслуживания гастро-бара «Династия» - данное правило введено для сохранения благоприятной санитарной обстановки в нашем горно-туристическом комплексе. Рестораном для гостей апартаментов предоставляется обслуживание в номерах (Room Service);
- 4.8. Нарушать общепризнанные нормы поведения, в т.ч. находиться под действием наркотических средств;
- 4.9. Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;





- 4.10. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- 4.11. Причинять ущерб имуществу апартаментов;
- 4.12. Размещать в номере гостей после 23:00 без оплаты и регистрации;
- 4.13. Размещать в номерах домашних животных, рептилий и птиц;
- 4.14. Нарушать правила безопасности и иные правила, действующие в апартаментах в период пребывания гостей (с актуальными нормами и правилами всегда можно ознакомиться на Reception).

#### **5. Сервис, предоставляемый в апартаментах:**

- 5.1. Узнать подробно обо всех актуальных услугах (как предоставляемых Администрацией, так и внешними поставщиками услуг) и дополнительно установленных правилах в период пребывания в апарт-отеле «ДИНАСТИЯ» можно в информационной папке гостя (находится в каждом номере) или на Reception.
- 5.2. Дополнительные бесплатные услуги. Администрация обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг: вызов такси, скорой помощи, пользование медицинской аптечкой.
- 5.3. Уборка в номере. Текущая уборка номеров производится один раз в пять дней, в период с 09:00 до 16:00. Смена постельного белья и полотенце осуществляется один раз в пять дней или по требованию гостей за дополнительную оплату, согласно прейскуранту.

5.4. Забытые вещи. В случае обнаружения забытых вещей, администрация принимает меры по возврату их владельцу, уведомляя его об этом, если владелец известен. Забытые вещи хранятся в течение 3 месяцев, после чего уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы. В случае утери вещей, гость немедленно уведомляет об этом администратора Reception.

Если до окончания срока пребывания в апартаментах гость не предъявил свои требования к администрации, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

## **6. Обязанности администрации апартаментов:**

6.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг;

6.2. Предоставлять гостям полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере либо на Reception, в полной редакции;

6.3. Предоставить по первому требованию гостя "Книгу отзывов и предложений", которая находится на Reception (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии);

6.4. Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.



## **7. Обязанности гостей апартаментов:**

7.1. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;

7.2. Соблюдать установленные правила, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и общественных помещениях;

7.3. Строго соблюдать правила пожарной и антитеррористической безопасности;

7.4. Строго соблюдать правила посещения банного комплекса, в целях безопасности;

7.5. Возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества;

7.6. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

7.7. Исключать возможность возникновения в номере инфекции;

7.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные дополнительные услуги;

7.9. Соблюдать особую осторожность при передвижении в мокрой обуви в следующих зонах и помещениях: помещения банного комплекса, лестничные марши;

7.10. В любой нестандартной ситуации - неукоснительно следовать устным инструкциям и рекомендациям уполномоченных сотрудников апартаментов.

## **8. Прекращение предоставления услуг, отказ в поселении**

8.1. Гость имеет право расторгнуть договор найма апартаментов в любое время, при условии оплаты фактически предоставленных услуг (при досрочном выезде взимается плата за 1 ночь дополнительно).

8.2. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для других гостей, администрация имеет право осуществить выселение в соответствии с установленной законом процедурой (с привлечением уполномоченных сотрудников МВД).

8.3. В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

8.4. Администратор Reception имеет право отказать в поселении в случаях, если:

8.4.1. У гостей отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;

8.4.2. Отсутствует оплата за услуги в установленном порядке и в необходимом размере;



8.4.3. У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

8.4.4. Гость причиняет материальный ущерб апартаментам или отказывается соблюдать внутренние правила;

8.4.5. Гость отказывается подписывать Договор установленного образца или предоставлять о себе требуемые регистрационные данные;

8.4.6. Гость отказывается от предоставления необходимых документов в соответствии с актуальными изменениями, которые внесены в Постановление главы администрации Краснодарского края от 13 марта 2020 г. № 129 "О введении режима повышенной готовности на территории Краснодарского края и мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)".