

«Утверждаю»  
Директор ООО «ЭТЦ в Парковом»  
\_\_\_\_\_ Кияев В.А.  
08.09.2020

**Правила проживания и общие условия гостиничного комплекса**  
**«Резиденция «Крымский Бриз»**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения и проживания в Резиденции «Крымский Бриз» (далее-Резиденция/отель), правила пользования имуществом Резиденции и объем предоставляемых услуг. Деятельность Резиденции регулируется Правилами предоставления гостиничных услуг от 09 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и другими законами Российской Федерации.

По всем неоговоренным в Настоящих правилах вопросам администрация отеля руководствуется законодательством Российской Федерации.

Собственником гостиничного комплекса «Резиденция «Крымский Бриз», является ООО «Эколого-туристический центр в Парковом», расположенный по адресу: 298683, Россия, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Парковое, Парковое шоссе, 39, тел. +7 365 423 88 88, факс: +7 3654 23 88 08, web: [www.crimeabreeze.com](http://www.crimeabreeze.com), e-mail: [info@crimeabreeze.com](mailto:info@crimeabreeze.com).

Отзывы и предложения качества предоставляемых услуг можно оставить в книге отзывов и предложений, которая находится на Рецепции или либо по адресу электронной почты по адресу: [info@crimeabreeze.com](mailto:info@crimeabreeze.com).

Резиденция не несет ответственность за причинения ущерба возникшего в связи с нарушением настоящих правил.

**1. Предоставление номеров для временного проживания**

1.1. Резиденция предназначена для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией комплекса. По истечении согласованного срока, проживающий обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Рецепции не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Продление срока проживания в этом же номере или другом возможно только при отсутствии подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

1.2. Резиденция работает круглосуточно, круглогодично. Время заезда с 16:00, время выезда до 11:00 по местному времени.

1.3. Ранний заезд с 06:00 до 16:00 оплачивается дополнительно в размере 50% стоимости номера за ночь, завтрак включен. В случае ночного заезда с 00:00 до 6:00 оплачивается 100% стоимости номера за ночь, завтрак включен.

Услуга ранний заезд предоставляется только при наличии свободных номеров, готовых к заселению.

1.4. Поздний выезд с 11:00 до 18:00 оплачивается дополнительно в размере 50 % стоимости номера за ночь. В случае позднего выезда с 18:00 до 00:00 оплачивается 100 % стоимости номера за ночь. В случае предварительного бронирования взимается 100% от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 14:00 часов.

1.5. Гостям Резиденции может быть предоставлен номер для использования, которое предусматривает размещение не более, чем на 6 часов при условии выезда не позднее 22:00. Тариф при этом составляет 50% от стоимости номера за сутки и не подлежит скидке. Для дневного размещения предлагаются все категории номеров.

1.6. Дети в возрасте до 6-ти лет размещаются в номере бесплатно, от 6-ти до 12-ти лет и старше со 100% оплатой дополнительного места. Дети до 16 лет могут быть поселены только вместе со взрослыми (родителями или родственниками).

1.7. В стоимость проживания включено: завтрак, посещение аквазоны (открытый и закрытый бассейны с морской водой, финская сауна, хамам), посещение тренажерного зала, пляжа, детской комнаты, доступ в интернет wi-fi, автостоянка (1 автомобиль на 1 номер).

1.8. Гостям отдельно стоящих вилл («Ласточка», «Маша», «Чайка») предоставляется приоритетное право пользования беседками пляжа (две беседки на виллу). Стоимость беседок включена в стоимость проживания. Данное приоритетное право обеспечивается стоимостью проживания, а также программой лояльности, стимулирующей получение особых привилегий постоянными гостями. Предоставление платной услуги «Беседка на пляже» предоставляется с 10.06 по 01.10 с 8:30 до 20:00 согласно прейскуранта. Прейскурант находится на рецепции и на пляже.

1.9. Завтрак подается в ресторане «Melodie» с 8:00 до 11:00. Стоимость доставки завтрака в номер – 1 800 рублей. Заказ на ранний завтрак в случае раннего выезда должен быть сделан не позднее 20:00, гостю необходимо обратиться к администратору Рецепции или в Ресторан накануне.

1.10. Центр Красоты и Здоровья «LaFontana» (далее - ЦКиЗ) работает ежедневно с 8:00 до 23:00 в летний период, с 8:00 до 20:00 в зимний период. В ЦКиЗ гостям предлагается широкий ассортимент дополнительных услуг, согласно утвержденному прейскуранту. Тренажерный зал работает ежедневно с 8:00 до 23:00 в летний период, с 8:00 до 20:00 в зимний период. Правила поведения в ЦКиЗ «LaFontana» и пляжа находятся на основной рецепции и рецепции ЦКиЗ.

1.11. Гостям, приезжающим на личном автотранспорте, предоставляется одно место на автостоянке бесплатно. Для комфорта передвижения всех на территории Резиденции курсируют электромобили. Заказать услуги передвижения гости могут, позвонив на Рецепцию или обратившись к администратору Ресторана, Бара, Центра Красоты и Здоровья, в любое удобное для себя время, ожидание составляет не менее 10 минут.

Передвижение по территории Резиденции осуществляется исключительно на электромобилях. Проезд по территории другого вида транспорта запрещен. Передвижение машины скорой помощи или пожарной разрешено только по согласованию с администрацией.

## **2. Порядок бронирования, регистрации и оплаты услуг Резиденции**

### **2.1. Бронирование номера**

2.1.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной или устной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты от 50 % до 100 % от общей суммы за проживание.

2.1.2. Негарантированное бронирование (бронирование номера, подтвержденное письменно, но не оплаченное) остается в системе в течении 3 суток, до внесения предоплаты.

2.1.3. Отмена брони без применения штрафных санкций возможна не менее, чем за 72 часа до даты заезда. При аннуляции брони менее, чем за 72 часа, оплачиваются штрафные санкции в размере стоимости 1 ночи проживания. При аннуляции брони менее, чем за 24 часа оплачиваются штрафные санкции в размере стоимости 2 суток проживания. Если другие условия не указаны в специальном предложении или прочем тарифе.

2.1.4. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 сутки. В случае не заезда через 1 сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

2.1.5. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера.

2.1.6. За бронирование номера плата не взимается.

### **2.2. Оформление пребывания и оплата услуг**

2.2.1. Номер в Резиденции предоставляется исключительно по предъявлению действующего паспорта (гражданского или заграничного), свидетельства о рождении (для лиц, моложе 16 лет), прохождение в ООО «ЭТЦ в Парковом» иммунохроматографического теста на наличие антител Ig M, Ig G к вирусу COVID-19 в день заселения, а также при согласии гостя с действующими правилами проживания. Иностранцы граждане должны также предоставить заграничный паспорт с визой, иные миграционные документы, установленного образца.

2.2.2. Постановка гостей - иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Резиденции и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.2.3. Оплата проживания взимается за весь предполагаемый период проживания перед поселением гостя в номер по ценам утвержденного прейскуранта.

2.2.4. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится на Рецепции.

2.2.5. При поселении гость, в качестве гарантии оплаты дополнительных предоставляемых услуг (пользование мини-баром, телефоном, услугами ресторана или Центра Красоты и Здоровья, в соответствии с прейскурантом цен на дополнительные услуги), вносит депозит в размере 5000,00 рублей за каждые сутки проживания. При внесении предварительного депозита, гость может закрывать счета за дополнительные услуги на комнату. Если гость отказывается внести депозит, оплата за оказанные услуги происходит по месту оказания.

2.2.6. В Резиденции принимаются 3 вида расчетов: оплата наличными денежными средствами (в национальной валюте - рублях РФ), оплата с использованием кредитных карт (ПРО 100, MasterCard, VISA, и т.п.), оплата путем безналичного перечисления на расчетный счет Резиденции через банковские организации. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете отеля при оплате проживания за безналичный расчет, поселение гостя в отель не производится.

2.2.7. При поселении гость заполняет и подписывает регистрационную карту, администратор Рецепции выдает ключ от номера.

2.2.8. Время на оформление размещения в отеле не более 15 минут.

2.2.9. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать из внесенной гостем предоплаты сумму в размере стоимости 1 суток проживания. Данная сумма является платой за бронирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

### **2.3. Выезд гостей**

2.3.1. При выезде гость обязан произвести окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера администратору Рецепции. В случае, если гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, депозит или его остаток возвращается.

2.3.2. В случае, если при выезде гость по уважительным причинам не может погасить задолженность перед отелем в полном объеме и, если с гостем предварительно не заключен договор (а также в случае отсутствия обязательств по уплате задолженности третьими лицами), то с гостем заключается соглашение об отсрочке платежа установленного образца, в котором четко прописываются сроки погашения задолженности, а также устанавливаются штрафные санкции на случай просрочки платежа.

2.3.3. В случае, если гость покинул территорию Резиденции, не оплатив свою задолженность и не согласовав сроки ее оплаты путем подписания соглашения, отель имеет право ежедневно начислять штраф за просрочку платежа в размере 1% от суммы задолженности, а также обратиться в суд с

целью взыскать задолженность в полном объеме, включая полную сумму штрафа.

2.3.4. Процедура выселения должна занимать не более 20 минут.

### **3. Правила проживания в Резиденции**

3.1. Ценные вещи и документы гостям рекомендуется оставлять в сейфе номера. Гости должны не забывать следить за закрытой дверью в номере и при утере ключа обращаться на Рецепцию.

3.2. Администрация просит гостей бережно относиться к имуществу, оборудованию Резиденции, 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 Российской Федерации, в случае причинения ущерба имуществу Резиденции, гость в полном объеме компенсирует его в соответствии с внутренними документами Резиденции, а также несет ответственность за нарушения, приглашенными им лицами. Администратор отеля составляет акт о порче (утрате) имущества. На основании этого акта клиент обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в кассу отеля.

3.3. При причинении комплексу значительного материального ущерба по вине или халатности гостей и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт. В данном случае, кроме возмещения ущерба, гость должен добровольно или в судебном порядке возместить комплексу потери, связанные с простым номером во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

3.4. Гости Резиденции принимают к сведению и не возражают против факта использования на территории и в помещениях Резиденции (исключения составляют номера гостей и ванные комнаты) системы видеонаблюдения.

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

3.6. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту, в случае пользования услугами пользования услугами комплекса (бассейны, пляж, Центр Красоты и Здоровья) оплатить данные услуги согласно утвержденного прейскуранта.

3.7. В случае, если гость приглашает в Комплекс таких специалистов как: фотографы, видеооператоры, декораторы, художники и иных лиц, с целью получения услуг таких специалистов на территории Комплекса, Клиент обязан оплатить пребывание таких специалистов по тарифу «дневное пребывание» согласно  
Прайсу  
Исполнителя.

3.8. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в номер зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00

до 8:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата, согласно утвержденному в Резиденции прейскуранту.

3.9. 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.

3.10. 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 опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет на хранение. Прочее имущество находится в службе гостиничного хозяйства.

3.11. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

3.12. В случае ухудшения санитарно-эпидемиологической обстановки в отношении новой коронавирусной инфекции COVID-19 на территории Республики Крым Администрация вправе требовать от Гостя разового или периодического прохождения тестирования на наличие COVID-19 в период его проживания в Гостинице. Вид тестирования и его периодичность устанавливаются Администрацией самостоятельно. Затраты на проведение тестирования возлагаются на Администрации. При отказе Гостя от прохождения тестирования Администрация вправе отказать в дальнейшем предоставлении услуг с возвратом денежных средств за период, в котором отказано в предоставлении услуг.

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

### **В целях обеспечения порядка и безопасности в Резиденции запрещается:**

- Курить на территории и в номерах за исключением специально отведенных мест;
- Пользоваться в номере электрическими приборами, за исключением приборов, которыми укомплектован номер;
- Передавать посторонним лицам ключи от номера;
- Хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, химические и радиоактивные материалы;
- Проносить на территорию Резиденции и хранить в номере оружие;
- Выносить продукты, посуду, столовые приборы из помещений Ресторанов, Баров и номеров Резиденции;
- На территорию отеля и в номера строго запрещается приносить собственные продукты питания и напитки. Администрация отеля не несет

ответственность за причинение вреда жизни и здоровью гостей, причинённых в следствие нарушения настоящего пункта;

- Употребление собственных, завезенных на территорию отеля, продуктов и напитков в ресторанах/барах и зонах обслуживания ресторанным сервисом строго запрещено;
- Приготовление блюд и напитков в ресторанах/барах отеля из собственных продуктов гостей строго запрещено;
- Нарушать общепризнанные нормы поведения, в т. ч. находиться под воздействием наркотических средств;
- Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;
- Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- Причинять ущерб имуществу Резиденции;
- Размещать в номере гостей после 23:00 без оплаты дополнительного места; размещать в номерах домашних животных без согласования с администрацией Резиденции;
- Переставлять и переносить предметы и иное имущество Резиденции;
- Выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- Находиться на территории Резиденции в купальных костюмах (кроме территории бассейнов и пляжа);
- Самостоятельно покидать номер, пользоваться общественными зонами, при наличии симптомов заболевания ОРВИ, иных заболеваний, передающихся от человека человеку воздушно-капельным, контактно-бытовым способом;
- Передавать управление личными транспортными средствами, независимо от их вида, сотрудникам Резиденции;
- Осуществлять передвижение на транспортных средствах, независимо от их вида, по территории Резиденции со скоростью, более 5 км/ч.

### **Сервис, предоставляемый Резиденцией:**

**Уборка в номере.** Текущая уборка номеров производится ежедневно до 16:00. Смена постельного белья осуществляется ежедневно или по требованию гостей. Полотенца меняются ежедневно или по требованию гостей, если гость оставляет его на полу. Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью: «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. Гость может повесить другую табличку с надписью: «Пожалуйста, уберите в номере», когда покидает номер и желает заказать уборку.

**Директория гостя.** В каждом номере имеется Директория гостя, которая содержит информацию о Резиденции- природно-климатическая

характеристика месторасположения Резиденции, краткая историческая и географическая справка о южном побережье Крыма, описание местных достопримечательностей, описание инфраструктуры Резиденции, полный прейскурант всех дополнительных услуг, а также справочная информация с указанием номеров телефонов и времени работы служб Резиденции.

**Дополнительные бесплатные услуги.** Резиденция обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг: доставка в номер корреспонденции по ее получении, побудка в определенное время, вызов такси, скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, пользование индивидуальным сейфом.

**Забутые вещи.** В случае обнаружения забытых вещей, Резиденция принимает меры по возврату их владельцу, уведомляя его об этом, если владелец известен. Забытые вещи хранятся в течении 6 месяцев, после чего уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы. В случае утери вещей, гость немедленно уведомляет об этом администратора Рецепции. Если до окончания срока проживания гость не предъявил свои требования к отелю, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

#### **Размещение с домашними животными:**

- Размещение с домашними животными без согласования с администрацией строго запрещено. За размещение в номерах с домашними животными гость обязан внести оплату согласно установленного прейскуранта.
- Весовая категория домашних животных, которым разрешено проживать в Резиденции- не более 2 кг, рост не более 25 см в холке (животные мелких пород, исключая бойцовские породы).
- Гость должен иметь при себе регистрационное удостоверение (паспорт животного) и ветеринарную справку о прививках, выданную уполномоченным органом не менее, чем за трое суток до даты заезда.
- Запрещается оставлять животного в номере одного без присмотра.
- Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера.
- Запрещается выгуливать домашних животных на газонах и детских площадках, при выгуливании домашнего животного на территории комплекса, гость обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку.
- Запрещается нахождение с домашними животными на пляже, в ресторане, барах и Центре Красоты и Здоровья.
- Запрещается использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности отеля для мытья домашнего животного.

4.1. Резиденция, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует гостю право пользования предоставляемыми отелем услугами без каких-либо



вмешательств со стороны отеля или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению отеля.

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

4.3. При обнаружении недостатков услуг гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной заменой услуги.

#### **Обязанности Резиденции:**

- обеспечивать заявленное Резиденцией качество предоставляемых услуг;
- предоставлять гостям полную информацию об услугах, оказываемых Резиденцией, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо на Рецепции Резиденции;
- предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на Рецепции Резиденции;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей.

#### **Обязанности гостей Резиденции:**

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- соблюдать установленный порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Резиденции;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные дополнительные услуги;
- не передавать управление личными транспортными средствами, независимо от их вида, сотрудникам Резиденции.
- осуществлять передвижение на транспортных средствах, независимо от их вида, по территории Резиденции со скоростью, не более 5 км/ч.
- соблюдать правила поведения на воде, пляже, в бассейнах Резиденции.

### **5. Прекращение проживания гостей в Резиденции, отказ в поселении**

5.1. Гости прекращают проживание в отеле с истечением договора между постояльцем и отелем о предоставлении гостиничных услуг;

5.2. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически предоставленных услуг;

5.3. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в Резиденции, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства

для проживания других гостей, Резиденция имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор;

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

5.5. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях, если:

- у гостей отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно и агрессивно себя ведет;
- гость причиняет материальный ущерб отелю;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в отеле.

5.6. При наличии симптомов заболевания ОРВИ, иных заболеваний, передающихся от человека человеку воздушно-капельным, контактно-бытовым способом

5.7. Прибытия из районов, областей, стран (в том числе транзитом) с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до заселения.

5.8. Резиденция имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты услуг.