

# ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В АО «ГК «ЖЕМЧУЖИНА»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 (ред.05.05.2014г.) «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

В Гостинице на Стойке приема и размещения имеется информационная папка, где Гость может получить интересующую его информацию.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - Акционерное общество «Гостиничный комплекс «Жемчужина», юридический и фактический адрес: 354002, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Черноморская, 3, ИНН 2319008329, ОГРН 1022302832078. Гостинице присвоена категория 4 звезды, сертификация услуг Гостиницы проводится регулярно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

«Гость» - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Целью настоящих Правил является обеспечение комфортного и безопасного пребывания Гостей в Гостинице.

1.4. Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания, предоставления гостиничных и дополнительных услуг, обеспечения безопасности в Гостинице.

1.5. Гостиница предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, входящих в стоимость проживания согласно тарифу, а также перечнем услуг за дополнительную плату согласно прейскурантам цен, размещенных в информационной папке на Стойке приема и размещения, а также в номерах.

1.6. На сайте [www.zhem.ru](http://www.zhem.ru) представлена вся необходимая информация о Гостинице.

1.7. Время, указанное в настоящих Правилах, необходимо рассматривать как *московское*.

1.8. В целях обеспечения безопасности на территории Гостиницы ведется видеонаблюдение.

## 2. Бронирование, прием, пребывание и выезд Гостя

2.1. Гости размещаются в Гостинице по приезду по предварительному бронированию, либо без предварительного бронирования при наличии свободных мест соответствующей категории на дату заезда и период проживания.

2.2. Бронирование осуществляется бесплатно.

2.3. Телефоны отдела бронирования: +7 (495) 234-37-34 (Для жителей города Москва); +7 (862) 266-11-88; +7 (862) 266-12-88. Факс: +7 (862) 266-18-88.

E-mail: [booking@zhem.ru](mailto:booking@zhem.ru)

2.4. Бронирование может быть произведено путем предоставления заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи.

В заявке на бронирование должно быть указано:

- ФИО;
- Даты и время заезда и выезда;
- Категория и количество номеров;
- Количество проживающих в номере Гостей (в т. ч. детей и их возраст);
- Условия оплаты;
- Перечень дополнительных услуг бронируемых заранее;
- Контактные телефоны;

2.5. Гостиница не позднее 24 часов с момента получения от Заказчика запроса на бронирование направляет в адрес Заказчика по факсу или E-mail письменное подтверждение с номером брони или отказ.

2.6. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.7. Подтвержденная (предоплаченная) бронь сохраняется до 12:00 часов дня следующего за днем запланированного заезда. Оплаченные сутки (по безналичному расчету, в том числе кредитной картой, наличному расчету) не возвращаются. В случае не заезда Гостя в оговоренные сроки размещение будет производиться только при наличии мест в Гостинице.

2.8. Условия аннуляции заезда Гостя: В период «высокого сезона», «пикового сезона», Заказчик имеет право на аннуляцию заезда в сроки не позднее 31 (тридцати одного) календарного дня до предполагаемой даты заезда Гостя. При аннуляции за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты заезда взимается аннуляционный штраф в размере стоимости 1 (одних) суток проживания. В период «каникул» Заказчик имеет право на аннуляцию заезда или изменение заявки в сроки не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до предполагаемой даты заезда Гостей. При аннуляции за 13 (тринадцать) календарных дней до предполагаемой даты заезда взимается аннуляционный штраф – в размере 1 (одних) суток проживания. В период «низкого сезона» при аннуляции менее чем за 3 (трое) суток взимается штраф в размере стоимости 1 (одних) суток проживания, если иное не предусмотрено договором. Изменение лиц в Заказе, количества проживающих, сроков размещения, дат заезда и выезда Гостей, типа размещения и иных существенных условий Заказа доступно исключительно путем оформления нового Заказа и отмены ранее оформленного.

2.9. В Гостинице существуют следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование (оплаченное заранее) - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 48 часов до даты заезда), опоздания или не заезда Гостя с него или с заказчика удерживается штраф в размере стоимости номера за полные сутки проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

- Негарантированное бронирование (не оплаченное заранее) - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 18:00 часов, предполагаемого дня заезда, после чего бронирование аннулируется. Предоставление номера в данном случае будет производиться при наличии свободных номеров.

2.10. Размещение Гостей осуществляется круглосуточно.

2.11. Расчетный час в Гостинице - 12:00 часов дня текущих суток, официально время поселения - 15:00 часов дня текущих суток.

2.12. Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер и при наличии свободных номеров, по необходимости, Гостю может быть предоставлен другой номер. При продлении Гостем сроков проживания в Гостинице, Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не менее чем за одни сутки до окончания срока проживания, о своем намерении продлить срок проживания, в противном случае администрация Гостиницы имеет право переселить Гостя в другой номер, либо отказать в продлении срока проживания.

2.13. Продление проживания Гостя осуществляется при соблюдении следующих условий оплаты:

Выезд в период с 12:00 часов до 20:00 часов - оплата за половину суток (стоимость включает только услуги проживания без питания). Выезд после 20:00 часов - оплата за полные сутки.

2.14. При проживании не более одних суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

2.15. За ранний заезд с 00:00 часов до 10:30 часов взимается оплата в размере 50% от стоимости номера, (в стоимость включен завтрак). За ранний заезд с 10:30 взимается оплата в размере 25% от стоимости номера (завтрак в стоимость не включен).

2.16. Питание Гостя осуществляется в соответствии с выбранным тарифом.

2.17. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем 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, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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.

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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.18. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" без взимания оплаты при предоставлении всех необходимых документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.19. Гостиница вправе отказать в поселении в случае не предоставления требуемых при регистрации граждан документов, нелегитимных сроках действия документов.

2.20. Гостиница вправе отказать в поселении Гостям, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.21. В случае прибытия Гостя по санаторно-курортной или оздоровительной программе Гость обязан предоставить санаторно-курортную карту.

2.22. При поселении Гость знакомится с Правилами предоставления гостиничных услуг в Гостинице, правилами противопожарной безопасности, подписывает регистрационную карточку гостя, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами предоставления гостиничных услуг в Гостинице, согласие с правом Гостиницы на обработку персональных данных Гостя.

2.23. При поселении Гостю предоставляется во временное пользование электронный ключ от номера, карта Гостя, содержащие следующую информацию о Госте: фамилия, имя, номер комнаты, дату прибытия, дату отъезда, количество проживающих детей, их возраст. Карта Гостя является пропуском в Гостиницу, на завтрак, в бассейн, на пляж в период их работы. Карта Гостя обязательна для предъявления по просьбе сотрудника Гостиницы и сотрудника Службы безопасности для идентификации Гостя. В случае утраты карты Гостя и/или ключа, Гость обязан незамедлительно заявить об этом в Службу приема и размещения. Дублирование

кодирования ранее выданного ключа осуществляется бесплатно после установления личности Гостя в Службе приема и размещения.

2.24. При поселении Гостю выдается пластиковая карта для получения пляжного полотенца. В случае утери данной карты Гость может приобрести новую пластиковую карту по цене 1000 (одна тысяча) рублей. Пляжные полотенца выдаются только в обмен на карту. При оформлении выезда Гость возвращает карту в Службу приема и размещения.

2.25. При выезде Гость должен сдать номер супервайзеру или позвонить по внутреннему телефону 14-82. При оформлении выезда из Гостиницы, Гость должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, сдать электронный ключ, карту Гостя и пластиковую карту для получения пляжных полотенец в Службу приема и размещения.

2.26. Плата за проживание в Гостинице осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, который определяется в соответствии с п. п. 2.11 -2.15 настоящих Правил).

2.27. Оплата проживания и услуг производится в рублях Российской Федерации наличными денежными средствами, кредитной картой, или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы (безналичная оплата услуг посредством банковского перевода). В Гостинице принимаются следующие платежные карты Visa, Master Card, Maestro, Diners Club, American Express, Мир.

2.28. При отсутствии Гостя по месту временного проживания более одних суток или по истечении 6 (шести) часов с момента расчетного часа, в случае невозможности связаться с Гостем, администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество, не принадлежащее Гостинице, сдается в Камеру хранения и хранится в установленном порядке.

2.29. Порядок проживания в Гостинице предусматривает пропускной режим. Гость может пригласить к себе посетителей с 08:00 часов до 22:00 часов при условии их регистрации на основании паспорта Посетителя, оставшиеся в номере после 22:00 обязаны зарегистрироваться как Гости с внесением оплаты за проживание, согласно действующему прейскуранту цен. Гости несут полную ответственность за своих посетителей.

2.30. Оказание услуг, предоставляемых Гостиницей на территории пляжа (пользование душевыми кабинами, кабинами для переодевания, шезлонгами, зонтами; служба матросов-спасателей), в период с 20:00 часов до 08:00 часов не осуществляется. Купание в море в период с 20:00 часов до 08:00 часов запрещено.

2.31. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей во время их проживания в Гостинице, нахождении на прилегающей к ней территории несут их родители или иные законные представители.

### **3. Предоставление услуг**

3.1. За качество услуг, предоставляемых непосредственно Гостиницей, отвечает сама Гостиница.

3.2. Ознакомиться с перечнем услуг и прейскурантами Гость может в Службе приема и размещения, в информационных папках на Стойке приема и размещения и в номерах, на инфо-стендах, на сайте [www.zhem.ru](http://www.zhem.ru).

3.3. За сохранность вещей, не сданных в камеру хранения или сейф, администрация Гостиницы ответственности не несет.

3.4. Гостиница не несет ответственность за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии здоровья и самочувствии.

3.5. Уборка номера проводится ежедневно. Пополнение предметов гостеприимства в номере производится по мере использования.

Смена постельного белья производится:

- в номерах категории «Люкс» - 1 раз в 2 дня, полотенце – ежедневно;

- в номерах категории «Стандарт» - 1 раз в 3 дня, полотенце – ежедневно.

Махровые изделия в номерах являются собственностью Гостиницы. При желании приобрести их в качестве сувенира, необходимо обратиться в Службу приема и размещения по внутреннему телефону 19-83.

3.6. Для удобства Гостю рекомендовано пользоваться табличками «Просьба не беспокоить» и «Просьба убрать номер», путем размещения их на ручке внешней стороны двери.

3.7. Гостиница предоставляет следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- Пользование бассейном (в период его работы), включая шезлонги;
- Пользование оборудованным пляжем (в период его работы);
- Лежаки, аэрарий, душевые кабинки, кабины для переодевания;
- Выдача пляжных полотенец;
- Размещение детей до 4-ех лет без предоставления отдельного места, включая завтрак;

- Прокат детских кроваток;
- Гладильная комната;
- Wi-Fi на всей территории отеля;
- Вызов такси, экстренных служб города;
- Предоставление кипятка;
- Услуги медпункта, вызов медсестры в номер, пользование медицинской аптечкой;

- Побудка к определенному времени;

- Камера хранения;
- Бронирование номеров;
- Мини-сейф в каждом номере;
- Индивидуальные сейфовые ячейки на стойке размещения;
- Услуги консьержа;
- Compliment от Гостиницы в день рождения;
- Регистрация иностранных граждан.

3.8. Дети до 4 (четырёх) лет могут размещаться без предоставления дополнительного места бесплатно, при условии, что все основные места заняты.

3.9. Поселение на дополнительное место в случае, если установка дополнительного места возможна, предоставляется с оплатой согласно действующему прейскуранту цен.

3.10. Детям с 3-х (трех) до 10 (десяти) лет предоставляется 50% скидки на питание (обеда, ужины) от цен, указанных в действующем прейскуранте. Дети до 3-х (трех) лет питаются бесплатно.

3.11. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди:

- Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:
  - Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
  - Инвалиды и участники Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним;
  - Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание;
- Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

## **4. Обязательства и ответственность**

### **4.1. В Гостинице запрещено:**

- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, наркотические, пожароопасные и взрывчатые вещества, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- Размещение с животными, а также посещение с животными общественных зон Гостиницы;
- Курить на территории Гостиницы, за исключением специально обозначенных мест для курения. Гость и его посетители обязаны неукоснительно соблюдать «Правила пожарной безопасности», «Памятку при пожаре», расположенные в информационной папке на Стойке приема и размещения;
- Распивать спиртные напитки на территории Гостиницы в непредназначенных для этого местах;
- Совершать действия, ставящие под угрозу жизнь и здоровье, в том числе перелазить с балкона на балкон через ограждения;
- Выбрасывать с балконов этажей мусор и различные предметы;
- Открыто носить охотничье, пневматическое, огнестрельное оружие, либо оружие ограниченного поражения и патронов к нему на территории Гостиницы. Гость, прибывший в Гостиницу с оружием, обязан проинформировать об этом администрацию Гостиницы на Стойке приема и размещения с предоставлением разрешительной документации на оружие. Хранение оружия производится Гостем в сейфе своего номера;

- Использовать на территории Гостиницы любые пиротехнические средства (салюты, фейерверки и прочее);
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- Переставлять и выносить мебель из номера;
- Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;
- Причинять ущерб имуществу Гостиницы;
- Увозить махровые изделия, предоставляемые во временное пользование, за исключением тапочек;
- Размещать в номере Гостей после 22.00 часов без оплаты их пребывания в Гостинице;
- Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра одних в номере и на территории Гостиницы;
- В соответствии с ФЗ РФ от 29.12.2006г. «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр» запрещено играть в азартные игры (в т. ч. карты).
- Нарушать тишину с 22:00 часов до 08:00 часов;
- Кататься на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах и сегвях в холлах, коридорах, жилых и служебных помещениях;
- Гость не имеет права без письменного согласия администрации Гостиницы производить на территории Гостиницы и в здании Гостиницы крепеж панелей, оборудования в пол и потолок, расклеивать наклейки на полу, стенах, колоннах, лифтах. В случае нарушения данного требования, администрацией Гостиницы составляется акт об ущербе. Гость обязуется устранить выявленные нарушения в течение 12 (двенадцати) часов с момента составления акта об ущербе. В случае не устранения нарушений в установленный срок, Гость обязуется выплатить администрации Гостиницы компенсацию за причиненный ущерб в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей в сутки за каждый факт нарушения. Уплата компенсации не освобождает Гостя от исполнения требования об устранении нарушений.

#### **4.2. Обязательства Гостя:**

- Соблюдать настоящие Правила;
- Гость при посещении бассейна обязан соблюдать «Правила внутреннего посещения водно-спортивного комплекса (бассейна) АО «ГК «Жемчужина».
- Громоздкие вещи сдаются в камеру хранения, данная услуга входит в стоимость проживания. Для хранения ценных вещей предоставляется дополнительная услуга «Мини-сейф» в номере или депозитная ячейка в Службе приема и размещения;
- За сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских карточек, ювелирных изделий, драгоценных вещей и других ценностей, не сданных в камеру хранения или индивидуальный сейф, администрация Гостиницы ответственности не несет;
- Администрация Гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им настоящих правил;



- Гость при входе в номер должен вложить электронный ключ в энергосберегающее устройство, плотно закрыть входную дверь и убедиться в том, что дверь закрыта;
- Гость при выходе из номера должен извлечь электронный ключ из энергосберегающего устройства, плотно закрыть входную дверь и убедиться в том, что дверь закрыта;
- Гостю необходимо соблюдать чистоту и порядок в номере и на территории Гостиницы, бережно относиться к оборудованию, находящемуся в номере. Гость, в соответствии с законодательством Российской Федерации, возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, согласно действующему прейскуранту на возмещение ущерба;
- При выходе из номера закрывать краны водосмесителей, окна, балконные двери;
- Соблюдать общественный порядок,
- При выходе из номера выключать имеющиеся в номере свет, разрешенные бытовые приборы, кондиционер, телевизор;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Гостиницей дополнительные услуги;

#### **4.3. Обязательства Гостиницы:**

- Оказывать Гостю услуги за дополнительную плату по его желанию в соответствии с утвержденными прейскурантами;
- В случае обнаружения забытых вещей принимать меры к возврату их владельцам;
- Предоставлять по первому требованию Гостя Книгу отзывов и предложений, находящуюся в Службе приема и размещения;
- В случае возникновения жалоб со стороны Гостя принимать предусмотренные законодательством меры для урегулирования конфликта;
- В случае выявления Гостем недостатков в предоставлении услуг, Гость должен незамедлительно (в течение суток) письменно уведомить об этом администрацию Гостиницы. Выявленные Гостем недостатки должны быть зафиксированы в присутствии представителя администрации Гостиницы;
- Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения);
- Администрация Гостиницы 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, иной служебной необходимостью.

## **5. Прочее**

5.1. Несоблюдение Гостем настоящих Правил предоставления услуг в ГК «Жемчужина» дает право администрации Гостиницы отказать Гостю в дальнейшем предоставлении гостиничных услуг.

5.2. По всем неоговоренным в настоящих правилах вопросам администрация Гостиницы руководствуется законодательством Российской Федерации.

5.3. Гостиница оставляет за собой право внесения изменений и дополнений в настоящие Правила.