

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «АРКАДИЯ»

г. Евпатория

2018г.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в отеле «Аркадия» (далее - отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – услуги).

Отель предназначен для временного проживания Гостей на период, согласованный с отелем.

Режим работы отеля – с мая по октябрь.

Настоящие Правила являются публичной офертой отеля «Аркадия» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг отеля.

Настоящие Правила размещены в отеле и на официальном сайте <http://arkadia-hotel.com/>.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – отель «Аркадия», расположен по адресу: 297493, г. Евпатория, пгт. Заозерное ул. Олимпийская, 10.

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Услуги отеля — это услуги временного проживания Гостей, услуги питания, бытовые услуги, транспортные и любые другие услуги, оказываемые отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в отеле;

Дополнительные услуги отеля — это услуги питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и любые другие услуги, оказываемые отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в отеле, перечень которых определяется исполнителем;

Бронирование – предварительный заказ услуг и дополнительных услуг в отеле Гостем (потребителем);

Расчетный час – время, установленное отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей); **Время заезда** – после 14 часов 00 минут по местному времени; **Время выезда** – до 12 часов 00 минут по местному времени;

Сутки проживания – основная единица измерения периода проживания в отеле. Начало суток проживания (время заезда) – 14:00, окончание суток проживания (время выезда) – 12:00;

Публичная оферта– это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении услуг отеля, предложение отеля заключить договор на предоставление услуг отеля;

Посетители – это лица, не проживающие в отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 00.00 часов;

Прейскурант–систематизированный перечень услуг отеля с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте отеля <http://arkadia-hotel.com/>, а также в отеле.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отелем может быть заключён договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия отелем запроса на бронирование номеров, посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта отеля или другим способом.

Договор на предоставление услуг отеля считается заключенным с момента подписания его сторонами:

- после совершения Гостем действий по оплате платежа в размере 100% от стоимости услуг проживания наличным платежом или банковской картой;

- после совершения Гостем действий по оплате платежа в размере 100% от стоимости услуг проживания банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или через систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора и обязательств, платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства. По окончании оказания услуг платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату услуг Отеля в полном объеме до момента их предоставления наличным платежом или банковской картой, либо банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля с помощью Интернет-эквайринга.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров или непосредственно при оформлении поселения в номер в Отеле, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора **Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Отеле и на странице официального сайта Отеля <http://arkadia-hotel.com/>.

Телефоны службы бронирования, приема и размещения:

Тел.: + 7 (978) 710-46-77; +7 (978) 907-61-00.

Веб-сайт: <http://arkadia-hotel.com/>.

Прейскурант Отеля размещен в администрации Отеля «Аркадия» и на официальном сайте Отеля «Аркадия»: <http://arkadia-hotel.com/price>.

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному бронированию и не гарантированному бронированию.

Бронирование считается подтвержденным после письменного подтверждения от Отеля по электронной почте и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование – осуществляется по предварительному запросу Гостя **через сайт Отеля (либо любым другим способом)** при внесении им предоплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле (либо 20% от этой стоимости). При бронировании номера через системы он-лайн бронирования гарантированное бронирование может осуществляться путем указания в заявке данных банковской карты Гостя с предоставлением Отелю права на списание с карты суммы в размере 100% от стоимости услуг Отеля, либо 20% стоимости проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Отеля при регистрации заселения.

Гарантированное бронирование, гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда.

Возврат предоплаты при своевременном (за 21 и более дней до указанной даты заезда) информировании Отеля об отказе от отдыха или его переносе осуществляется в полном объеме за вычетом налогов и банковских расходов: 7-10%.

В случае несвоевременного (менее чем за 21 день до даты заезда) информирования отеля об отказе от отдыха или его переносе, возврат предоплаты осуществляется за вычетом налогов, банковских расходов (7-10%) и стоимости проживания за одни сутки.

Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 12 (двенадцати) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения на электронную почту arkadiaotel@mail.ru.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно путем направления письменного обращения на электронную почту arkadiaotel@mail.ru, с указанием номера бронирования, указанного в подтверждении, или через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без внесения обеспечительного платежа. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «АРКАДИЯ»

Размещение Гостя в Отеле осуществляется **только после оплаты услуг проживания** в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению.

При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 11:59 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие сутки проживания(с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих суток проживания (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 11:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей до 4 (четырёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу за отдельную плату предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей от 5 (пяти) лет (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц.

Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранта цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Сутками проживания считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в Отель после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 11:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

По истечении оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить период проживания. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

ПРОДЛЕНИЕ ПЕРИОДА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в администрацию Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле период проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

При продлении номера менее чем на сутки:

С 12-30 ч. до 17.59 часов – взимается плата в размере 1000 руб/час;

С 18-00 часов – взимается плата в размере 100 % от стоимости текущих суток проживания.

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки, налогов и банковских расходов.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак - до 06:30 часов).

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать период проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или кредитной картой в Отеле, Гость должен обратиться к администратору с письменным заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств оплаченных кредитной картой производится на основании письменного заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администратору Отеля с письменным заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ «АРКАДИЯ»

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак;
- интернет «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через пять ночей проживания;
- пользование утюгом и гладильной доской;
- охраняемая автомобильная парковка для Гостей Отеля;
- пользование бассейном, детской площадкой;
- игра в настольный теннис.

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- копирование, распечатка документов;
- услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);
- туристические и экскурсионные услуги;
- транспортные услуги;
- другие услуги.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ «АРКАДИЯ»

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию об Отеле, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 00:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 00:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Отеле и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Отеле, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
- Обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Отеле.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Гостей Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении периода проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Отеля.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины» с 23-00 ч.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ «АРКАДИЯ»

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- ОТЕЛЬ, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Guestов, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам Отеля на хранение.
- ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Guestа при условии, если они были приняты ОТЕЛЕМ на хранение. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность содержимого сейфа в номере Guestа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Guestа был возможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых ценных вещей Guestами, немедленно уведомить об этом владельца вещей.
- ОТЕЛЬ отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Guestа или посетителя Отеля.
- ОТЕЛЬ информирует Guestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Guestа «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Отеле.

Отель вправе:

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestом настоящих правил.
- В случае истечения периода проживания Guestа в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestа, сделав опись имущества Guestа.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Guestам Отеля, производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Guestом настоящих Правил, ОТЕЛЬ имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Guestа, если последний нарушает условия Договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения Директора Отеля в служебных помещениях, кухне кафе и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации» журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Отеля, зале кафе.
 - Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.
 - Переставлять и передвигать мебель.
 - В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе в номерах, а также в иных помещениях Отеля.
- Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
 - Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе.
 - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.
 - Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
 - Купание детей в бассейне без присмотра родителей
 - Готовить пищу в номере
 - Привозить с собой животных, без предварительного согласования
 - Брать на пляж постельные принадлежности: покрывала, полотенца и др.
 - Оставлять без присмотра включенными электроприборы: телевизор, кондиционер и т.п.
 - Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.
 - В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов. Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Размещение домашних животных возможно по предварительной договоренности с администрацией Отеля. За размещение в номере с владельцем домашних животных весом до 5-ти килограмм взимается плата. Большие животные не допускаются к проживанию в номерах Отеля.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Отеле как владельцев животных, так и других Гостей, установлены следующие правила:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.
- Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Отеле, он оплачивает Отелю штраф в размере 1000 руб., после чего регистрирует животное.
- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике в общественных помещениях Отеля. В номере животное должно находиться в клетке.
- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- При заселении сотрудник Отеля вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в кафе Отеля.

- Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного вместе с животным.
- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

ХII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ «АРКАДИЯ»

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их круглосуточно в Отеле или по телефону: + 7 (978)710-46-77, + 7 (978)907-61-00.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной на стойке администрации Отеля, либо оставить сообщение Директору Отеля.

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.