

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «АРКАДИЯ»

г. Евпатория

2022 год

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в гостевом доме «Аркадия» (далее - гостевой дом) 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 18.11.2020 г. №1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – услуги).

Гостевой дом предназначен для временного проживанияGuests на период, согласованный с гостевым домом.

Режим работы гостевого дома – с мая по октябрь.

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

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

## II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Гостевой дом** – гостевой дом «Аркадия», расположен по адресу: 297493, г. Евпатория, пгт. Заозерное ул. Олимпийская, 10.

**Гость (потребитель)** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Услуги гостевого дома** — это услуги временного проживанияGuests, услуги питания, бытовые услуги, транспортные и любые другие услуги, оказываемые гостевым домом, стоимость которых включена в стоимость проживания в гостевом доме;

**Дополнительные услуги гостевого дома** — это услуги питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и любые другие услуги, оказываемые гостевым домом на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостевом доме, перечень которых определяется исполнителем;

**Бронирование** – закрепление за Guestem (потребителем) номера (места в номере) в гостевом доме на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны гостевого дома;

**Расчетный час** – время, установленное гостевым домом для заезда и выездаGuests (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 гостевом доме. 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 гостевого дома, предложение гостевого дома заключить договор на предоставление услуг гостевого дома;

**Посетители** – это лица, не проживающие в гостевом доме, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Guesta с 08.00 до 00.00 часов;

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

## III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Гостевым домом может быть заключён договор на предоставление временного проживания с Guestem путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия гостевым домом запроса на бронирование номеров, посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта гостевого дома или другим способом.

Договор на предоставление услуг гостевого дома 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 Гостевого дома 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 Гостевым домом и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства. По окончании оказания услуг платеж засчитывается в стоимость оказанных гостевым домом услуг.

Гость вправе произвести оплату услуг Гостевого дома 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 Гостевого дома с помощью Интернет-эквайринга.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров или непосредственно при оформлении поселения в номер в Гостевом доме, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления услуг Гостевым домом, 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. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Гостевого дома.

При заключении договора **Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Гостевом доме и на странице официального сайта Гостевого дома <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 Гостевого дома размещен в администрации Гостевого дома «Аркадия» и на официальном сайте Гостевого дома «Аркадия»: <http://arkadia-hotel.com/price> .

Гостевой дом 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 Гостевым домом самостоятельно. Гостевой дом определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

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

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

**Гарантированное бронирование** – осуществляется по предварительному запросу Гостя **через сайт Гостевого дома (либо любым другим способом)** при внесении им предоплаты в размере 100% от стоимости временного проживания в Гостевом доме (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 Гостевому дому права на списание с карты суммы в размере 100% от стоимости услуг Гостевого дома, либо 20% стоимости проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Гостевого дома 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 Гостевого дома 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 гостевого дома 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 Гостевого дома 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, Гостевой дом 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. Гостевой дом имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест.

#### **IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «АРКАДИЯ»**

Размещение Гостя в Гостевом доме осуществляется **только после оплаты услуг проживания** в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Гостевом доме и только при предоставлении удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853.

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 Гостевой дом 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 Гостевом доме 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. Регистрация гражданина по месту пребывания в Гостевом доме производится по прибытии такого гражданина администрацией Гостевого дома на основании документов, удостоверяющих личность.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостевом доме 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.

При поселении Гость ознакамливается с Инструкцией о мерах пожарной безопасности и действиях в случае возникновения чрезвычайной ситуации и дает расписку об ответственности за своего(их) ребенка (детей) на время проживания в Гостевом доме.

##### **ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в Гостевом доме ребенка до 1 (одного) года включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу за отдельную плату предоставляется детская кровать). В случае если в семье имеется двое и более детей до 1 (одного) года включительно, то плата за проживание не взимается только за одного ребенка, за всех остальных взимается плата согласно прейскуранту.

За проживание в Гостевом доме детей от 2 (двух) лет (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Гостевом доме Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

В Гостевом доме 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 Гостевом доме, администрация Гостевого дома 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 Гостевом доме 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 Гостевом доме 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 Гостевом доме 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 Гостевом доме производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостевого дома с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранта цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Плата за размещение в Гостевом доме 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 Гостевой дом после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Гостевом доме не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 06:00 часов текущих суток взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания.

При заезде с 06:00 до 12:00 часов текущих суток 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 Гостевого дома вправе произвести выселение Гостя.

### **ПРОДЛЕНИЕ ПЕРИОДА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в администрацию Гостевого дома не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Гостевом доме 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 12:00 до 18:00 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания;
- 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, Гостевой дом возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Гостевой дом 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 Гостевом доме, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки. При этом все предоставленные скидки и бонусы аннулируются.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Гостевого дома 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 Гостевого дома возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостевого дома.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или кредитной картой в Гостевом доме, 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 Гостевого дома 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 Гостевого дома, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **VI. УСЛУГИ ГОСТЕВОГО ДОМА «АРКАДИЯ»**

В Гостевом доме предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- трехразовое питание;
- интернет «Wi-Fi» на всей территории Гостевого дома;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через пять ночей проживания;
- пользование утюгом и гладильной доской;
- автомобильная парковка для Гостей Гостевого дома (охрана не обеспечивается);
- пользование бассейном, детской площадкой;
- игра в настольный теннис.

В Гостевом доме 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 ГОСТЕВОГО ДОМА «АРКАДИЯ»**

### **Гости вправе:**

- Пользоваться всеми услугами Гостевого дома.
- Получать полную и достоверную информацию об Гостевом доме, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Гостевом доме и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Гостевом доме, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
- Обращаться к сотрудникам Гостевого дома по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Гостевом доме.

### **Гости обязаны:**

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Гостей Гостевого дома.

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостевого дома.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостевого дома.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Гостевого дома в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Гостевого дома. 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 Гостевого дома. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание услуг Гостевого дома, 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 Гостевого дома.
- Соблюдать установленный в Гостевом доме «режим тишины» с 23-00 ч.

## **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕВОГО ДОМА «АРКАДИЯ»**

### **Гостевой дом обязан:**

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостевого дома, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостевого дома санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостевого дома.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостевого дома 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).
- Гостевой дом, в случае судебной доказанности виновности Гостевого дома, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Гостевой дом, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Гостевой дом считается вещь, вверенная работникам Гостевого дома на хранение.

- Гостевой дом отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостевым домом на хранение. Гостевой дом освобождается от ответственности за не сохранность содержимого сейфа в номере Гостя, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был возможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостевого дома. В противном случае Гостевой дом освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых ценных вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей.
- Гостевой дом отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Гостевого дома и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостевого дома.
- Гостевой дом информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостевого дома за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Гостевом доме.

### **Гостевой дом вправе:**

- Сотрудники Гостевого дома 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 Гостем настоящих правил.
- В случае истечения периода проживания Гостя в Гостевом доме и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, сделав опись имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостевого дома, производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостевой дом имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия Договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Гостевому дому понесенные им расходы.

### **IX. В ГОСТЕВОМ ДОМЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить на территории Гостевого дома, в том числе в номерах, а также в иных помещениях Гостевого дома. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
- 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 Гостевого дома предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения руководителя Гостевого дома в служебных помещениях, кухне кафе и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с действующим законодательством журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Гостевого дома, зале кафе.
- 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 23:00 незарегистрированных посетителей.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостевом доме с приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Гостевой дом 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. МЕРЫ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ЗАБОЛЕВАНИЙ (ИНФЕКЦИЙ) В СООТВЕТСТВИИ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

1. Уборка помещений (номеров, коридоров, общественных мест) осуществляется с применением дезинфицирующих средств, которые могут вызвать аллергические реакции.
2. В местах общего пользования установлены кожные антисептики, для соблюдения гигиены рук.
3. Организована работа и проведение дезинфекции контактных поверхностей в местах общего пользования (1 раз в 2 часа), уборки с дезинфицирующими средствами (до 6 раз в течение дня), влажной уборки и дезинфекции публичных (общественных) туалетов 1 раза в 2 часа.
4. Проведение обеззараживания воздуха в местах общего пользования.
5. Организация «входного фильтра» с обязательным проведением термометрии бесконтактным способом при заезде и в течении дня (не менее 2-х раз в день (утром перед завтраком и вечером перед ужином)).
6. Гость должен незамедлительно проинформировать администрацию, в случае выявления повышенной температуры тела, или других признаков ОРВИ.
7. Соблюдение социального дистанцирования с другими гостями и персоналом (1,5 - 2 метра) и минимизация возможного скопления людей в общественных местах, при помощи сигнальной разметки.
8. Размещение гостей в номере преимущественно одноместное или семейное.
9. Не препятствовать ежедневному проведению влажной уборки и дезинфекции в соответствии с требованиями к разным поверхностям — 1 раз в день в течение срока проживания.

10. Гости информируются о необходимости проветривания номеров не реже 1 раза в 2 часа.
11. Обеззараживание шезлонгов после каждого гостя.

## **XI. ПОЛИТИКА ГОСТЕВОГО ДОМА В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

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

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Гостевом доме 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, Гостевой дом вправе отказать в поселении.
- Все домашние животные, проживающие в Гостевом доме, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Гостевом доме, он оплачивает Гостевому дому 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 Гостевого дома. В номере животное должно находиться в клетке.
- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- При заселении сотрудник Гостевого дома вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостевом доме.
- 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 Гостевого дома.
- Гостевой дом оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Гостевого дома, выселить владельца животного вместе с животным.
- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Гостевому дому животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Гостевого дома. При этом создается комиссия и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Гостевого дома.

## **XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «АРКАДИЯ»**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их круглосуточно в Гостевом доме 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 Гостевого дома, либо оставить сообщение Директору Гостевого дома.

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Гостевым домом услуг, Гостевой дом просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Гостевого дома (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

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