Утверждаю в новой редакции

Генеральный директор
ООО «Казанская Ривьера» -
управляющей организации
ООО «Отель «Ривьера»
Бардаков В.В.



«01» марта 2025 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «РИВЬЕРА»

Раздел 1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг отелем «Ривьера» (далее – Отель) разработаны на основе Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (далее – Постановление) и являются условиями, на которых заключается договор между Гостем и Отелем. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «Отель «Ривьера» (Отеля «Ривьера»). В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение. Акцепт — это ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п. 1 ст. 438 ГК РФ). Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг, заказ услуг любым способом и др.) считается акцептом, согласно п. 3 ст. 438 ГК РФ. В случае принятия изложенных ниже условий лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Контрагентом (гостем), (акцепт оферты равносилен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Раздел 2. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

2.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

2.2. Поселение в гостиницу осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.18 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Такими документами являются:

- 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного в соответствии 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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

2.3. Заселение в Отель 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

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

2.5. В момент заселения гость вносит оплату за весь планируемый срок проживания.

2.6. Оказание услуг проживания производится после регистрации гостя и подписания Гостем Регистрационной карточки Гостя-договора, подтверждающей заключение договора между Гостем и Отелем. Оказание услуг размещения Гостя с животными регулируется приложением №1 к настоящим правилам.

Раздел 3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Отель вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя. Тел. 8 -987-218-00-40, e-mail: reservation@hotelriviera.ru .

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.3. В случае если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование в день заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

Раздел 4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по утвержденным прейскурантам.

4.2. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет, а также по пластиковым картам.

4.3. Отель обязан предоставить номер после 15:00 ч. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, Отель может предоставить номер раньше.

4.4. В случае неприбытия гостя, если не имеется своевременного (не менее чем за 1 сутки до планируемого прибытия) письменного уведомления о снятии или переносе брони, с гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 сутки проживания по тарифу указанной категории номера.

4.5. При продлении проживания не более, чем на 3 часа Отель оставляет за собой право в исключительных случаях продлить пребывание в номере без начисления оплаты при наличии возможности продления.

4.6. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Отдел приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

4.7. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

4.8. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного следующим абзацем.

4.9. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в размере стоимости гостиничных суток, действующей на дату заезда.

4.10. В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем. При выезде из номера до 18:00 взимается оплата в размере 50% от стоимости последних суток, при выезде после 18:00 – в размере 100% от стоимости последних суток.

4.11. Посторонние лица, по просьбе проживающего и с уведомлением портье, могут находиться в гостинице в период с 7-00 до 23-00 час на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. После 23.00 ч дополнительный человек считается проживающим в номере, независимо от количества времени, которое он находится в номере, и за его пребывание в номере производится доплата в соответствии с прейскурантом.

4.12. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Отделом приема и размещения.

4.13. Для получения Гостем услуг междугородней и международной телефонной связи Отель за вознаграждение по поручению Гостя обязуется от своего имени и за счет клиента заключить договор о предоставлении услуг междугородней и международной телефонной связи со специализированной организацией, оказывающей данные услуги. Вознаграждение Отеля определяется в виде разницы между тарифом, назначенным организацией, оказывающей услуги по предоставлению телефонной связи, и фактической суммой, полученной от Гостя. Цены на услуги междугородней и международной телефонной связи с учетом агентского вознаграждения указаны в действующем прейскуранте ООО «Отель «Ривьера».

4.14. Отель при предоставлении заказного транспорта является посредником. В этом случае Отель обязуется от своего имени, но за счет Гостя заключить договор перевозки со специализированным транспортным предприятием или иной договор, позволяющий Заказчику в установленном законом порядке получить указанную услугу, а также вести расчеты с контрагентом. Вознаграждение Исполнителя определяется в виде разницы между тарифом, назначенным перевозчиком, и фактической суммой, полученной от Гостя. Цены на указанные услуги с учетом агентского вознаграждения указаны в действующем прейскуранте ООО «Отель «Ривьера».

4.15. При предоставлении Интернета Отель является посредником. В этом случае Отель обязуется заключить договор о предоставлении доступа к сети интернет со специализированным предприятием или с предприятием, предоставляющим возможность получения Гостем указанного доступа, а также вести расчеты с контрагентами, с которыми Отель заключит

договоры. Вознаграждение Исполнителя определяется в виде разницы между тарифом, назначенным предприятием, и фактической суммой, полученной от Гостя. Цены на указанные услуги с учетом агентского вознаграждения указаны в действующем прейскуранте ООО «Отель «Ривьера».

4.17. Подписывая регистрационную карточку Гость подтверждает факт того, что ознакомлен и согласен с тем, что Отель для получения Гостем услуг междугородней и международной телефонной связи, а также Интернета заключает договор с специализированной организацией.

4.18. Отель не вправе без согласия Гостя выполнять дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

4.19. Детям до 4 лет включительно в Отеле предоставляется бесплатное проживание без предоставления дополнительного места. При наличии возможности Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

4.20. В Отеле действуют прейскуранты, цены которых не включают в себя дополнительные услуги, а также цены, включающие в себя дополнительные услуги, а именно: завтрак (шведский стол с 6.30 до 10.30 ч), посещение аквапарка (однократное за период гостиничных суток), пляжа (в летний период) иные услуги, указанные в прейскуранте. В стоимость номера категории «люкс» включатся посещение фитнес-клуба премиум класса «Планета Фитнес» и пляжной VIP-зоны (в летний период). В стоимость «президентского номера» также включается посещение фитнес-клуба премиум класса «Планета Фитнес» и пляжной VIP-зоны (в летний период). В зависимости от загруженности отеля и иных факторов, перечень услуг, входящих в стоимость номера может меняются. Точный их перечень указывается при бронировании номера.

4.21. При оказании услуг Отель вправе привлекать третьих лиц.

4.22. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (п.25 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации): вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя; побудка к определенному времени; предоставление кипятка.

4.23. При проживании Гостя в Отеле более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда и потом через день, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.

4.24. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за все предоставленные услуги.

Раздел 5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их;
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

Раздел 6. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- Гость, в соответствии с утвержденным в Отеле прейскурантом, возмещает ущерб, нанесенный имуществу Отеля, а также несет ответственность за иные правонарушения.
- Гость обязан соблюдать чистоту и порядок;
- Гость обязан соблюдать тишину;
- Каждый Гость обязан ознакомиться с Правилами пожарной безопасности и строго соблюдать их.
- Покидая номер необходимо закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер своевременно, произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать номер и ключ-карту портье Отдела приёма и размещения.

Раздел 7. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

С целью обеспечения в Отеле порядка и безопасности гостей, в Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера и карточку гостя;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества, оружие;
- переставлять мебель в номере;
- держать в номере животных и птиц без согласования с администрацией Отеля;
- курить сигареты, сигары, сигариллы, содержащие табак, в том числе электронные устройства, кальяны и иные устройства, содержащие никотин, как в номере, так и на всей территории Отеля;
- нарушать покой других гостей;
- находиться в нетрезвом виде;
- применять нецензурные выражения;
- громко разговаривать, петь, нарушать тишину и покой гостей и сотрудников Отеля;
- приглашать дополнительных гостей в номер после 23:00 без доплаты за их проживание;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей).

Раздел 8. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

8.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.

8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» либо в Отделе приема и размещения Отеля.

8.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Отделе приема и размещения Отеля.

8.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

8.5. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение воды, света, тепла), но обязан информировать гостей заблаговременно по возможности о возможных ограничениях в предоставлении коммунальных услуг.

Раздел 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

9.1. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.

9.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер.

9.3. Если после отъезда Гостя обнаружится, что Гость не оплатил какие-либо полученные им услуги (например, продукция мини-бара и прочее), Отель с согласия Гостя вправе использовать данные его банковской карты для получения недостающего платежа либо направить ему уведомление о необходимости произвести расчет за эти услуги. В этом случае Гость обязан произвести расчет с Отелем не позднее 5 рабочих дня с даты получения уведомления.

9.4. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержденные в Отеле, находятся в Хозяйственной службе.

9.5. Администрация гостиницы не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в номере. Драгоценности, деньги, документы и т.д. должны храниться в индивидуальных сейфах, находящихся в номерах.

9.6. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить администрации Отеля для принятия мер по розыску пропавших вещей.

9.7. Настоящими Правилами Гость предупреждается о факте использования в общественных местах отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, установленных для обеспечения безопасности проживающих.

9.8. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются настоящими Правилами и действующим законодательством.

Приложение №1 к Правилам проживания в Отеле «Ривьера»

Правила проживания гостей с домашними животными

1. В Отеле совместно с Гостем могут проживать: домашние животные весом до 20 кг, служебные собаки и собаки-проводники (далее – домашние животные).
Проживание с домашними животными допускается только с согласия администрации Отеля.
Без согласия администрации проживание Гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что Гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения Гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.
2. Отель оставляет за собой право определять возможность проживания конкретного домашнего животного в номере.
3. Перед бронированием номера Гость обязан известить администрацию Отеля о виде своего питомца (в том числе возраст и размер) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению (условия могут меняться в зависимости от решений администрации Отеля, загрузки Отеля, запланированных мероприятий).
4. При поселении в Отель с животным, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными», заключить соглашение о проживании животного и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные Правила.
5. Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Едиными ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.
6. При поселении в Отель Гость обязан иметь при себе:
   - специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного;
   - специальную посуду для кормления домашнего животного;
   - специальный лоток для туалета.
7. Гость обязан:
   - выгуливать животных в соответствии с их потребностями, исключив газоны прилегающей территории Отеля;
   - выгуливать собак средних и крупных размеров в намордник и на поводке;
   - обеспечить нахождение таких животных, как грызуны, хорьки, кролики, птицы, обезьяны, еноты в специальных клетках как внутри номера, так и вне номера;
   - во время уборки номера присутствовать в нем либо обеспечить нахождение домашнего животного вне номера;
   - при выезде из Отеля Гость обязан заранее не менее, чем за 1 час до выезда позвонить на ресепшн для проверки номера на предмет возможных повреждений.
8. Отель запрещает:
   - брать с собой домашнее животное в ресторан, бары, аквапарк, пляж и другие места общественного пользования Отеля;
   - оставлять домашнее животное в номере и на территории Отеля одного без присмотра;
   - мыть домашних животных в душевых кабинах и ванных Отеля;
   - использовать для ухода за домашним животным полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю, за исключением специальных полотенец и простынь, выданных Отелем.
   - вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть/перья, а также стричь когти животных в номере и на территории Отеля;

- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю, за исключением посуды, специально выданной Отелем.

9. Отель не несет ответственность за исчезновение домашнего животного из номера, а также за сохранность его жизни и здоровья за пределами номера.

10. Гость берет на себя всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула и содержания домашнего животного.

11. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба здоровью и имуществу третьих лиц возлагается на Гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба Гость обязан возместить его в полном объеме.

12. Гость несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Отеля. В случае причинения ущерба животным Отелю Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

13. *Проживание Гостей с домашними животными является платной услугой и оплачивается* по ценам, установленным Отелем.

14. В день заезда в Отель с животным Гость обязуется предоставить обеспечительный платеж в размере 10 000 рублей в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в Гостинице. В случае отсутствия ущерба при выезде из Отеля Гостю возвращается обеспечительный платеж в полном размере.

В случае нарушения настоящих Правил, а также в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного, Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем о пребывании животного на территории Отеля и потребовать выселения животного из Отеля.