

Утверждаю:  
Генеральный директор  
ООО «Дарья»  
Д.И.Шкурко  
«01» марта 2026 года  
М.П.



**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ  
«ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»  
РЕСПУБЛИКА АБХАЗИЯ  
г. Сухум**

**Уважаемый Гости!  
Рады приветствовать Вас в Отеле  
«Грейс Аква Вилла»!**

Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в Отеле было комфортным. Для этого разрешите представить Вашему вниманию краткую информацию об отеле и порядке проживания в нем.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла».

1.2. Настоящие Правила проживания в Отеле «Грейс Аква Вилла» 4\*, расположенном по адресу: г. Сухум, Республика Абхазия, ул. Казачья, пр. 1, дом 30, разработаны в соответствии с Законом РА от 01 августа 2005 года № 1097-с-XIV «О туристической деятельности в Республике Абхазия», Законом РА от 30 января 2007 года № 1579-с-XIV «О защите прав потребителей», законом РА от 26 января 2016 года № 4018 -с-V «О правовом положении иностранных граждан в Республике Абхазия», Законом РА «О порядке выезда из Республики Абхазия и въезда в Республику Абхазия», иными законами Республики Абхазия, регулирующими правоотношения между Исполнителем и Потребителями – (далее – Стороны), и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Отеля.

1.3. Информация, как о самом Отеле, так и об оказываемых им услугах, размещаются в службе приема и размещения Отеля.

1.4. В каждом Гостиничном номере и на стойке регистрации в службе приема и размещения находится информация о соблюдении Правил проживания в Отеле, Правил противопожарной безопасности; Правил поведения в чрезвычайных ситуациях; Правил пожарной безопасности; Правил пользования электроприборами; Правил посещения бассейна; Правил посещения сауны и хамам; Порядка и правил хранения и получения имущества из камеры забытых вещей.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«**Отель**» - средство размещения, предназначенное для временного размещения и обеспечения

временного проживания физических лиц, **Отель «Грейс Аква Вилла»**, расположенный по адресу: г. Сухум, Республика Абхазия, ул. Казачья, пр. 1, дом 30, используемый для предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг Потребителям.

**«Заказчик»** – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для Потребителя.

**«Потребитель»** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Агент»** - **ИП Симонян С.Г.** (ОГРНИП 315422300002627, ИНН 421188681829, Свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя: серия 42 № 003856427, юр. адрес: 236039, Калининградская обл., г. Калининград, пер. Трамвайный, д. 14 кв. 3, ком.47) - посредник, который действует от имени и за счет Исполнителя, оказывает содействие в установлении контактов, заключении договоров оказания гостиничных услуг Исполнителя, принимает по поручению Исполнителя денежные средства от Заказчика (Потребителя) в качестве оплаты по настоящему Договору.

**«Исполнитель»** – **ООО «Дарья»** (ОГРН 121РА000340, ИНН 11018427, зарегистрировано 09 июня 2021 г. Министерством юстиции республики Абхазия, юридический адрес: г. Сухум, ул. Аргун, д. 25, кв. 22), в лице генерального директора Шкурко Дарьи Игоревны, действующей на основании Устава, непосредственно осуществляющее предоставление гостиничных услуг на территории Средства размещения - Отеля «Грейс Аква Вилла», расположенного по адресу: г. Сухум, Республика Абхазия, ул. Казачья, пр. 1, дом 30 с любым дееспособным физическим лицом или действующим юридическим лицом, именуемым для целей Договора «Заказчик», и принявшим условия настоящей оферты.

**«Бронирование»** – закрепление за Потребителем номера на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - Заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Агента.

**«Заявка на бронирование»** (далее – Заявка) – документ, отображающий подробную информацию о Потребителе, содержащий сведения об услугах, заказываемых для Потребителя, а также информацию о бронировании номеров (услуг), направляемый Заказчиком по адресу электронной почты Агента или иным образом.

**«Уведомление о подтверждении бронирования»** (далее – Подтверждение) – уведомление, направляемое Агентом Заказчику при наличии в указанные в заявке даты свободного номера, содержащее сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике (Потребителе), информацию о заказанном номере и его категории; цене размещения; сроках проживания; перечне услуг, входящих в цену номера; перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты; об условиях бронирования, а также иные сведения об оказании гостиничных услуг. Уведомление может быть направлено Заказчику по адресу электронной почты.

**«Номер»** - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

**«Услуги средства размещения»** - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц.

**«Цена размещения»** - установленные Исполнителем Тарифы, определяющие стоимость временного проживания в номере и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых Потребителям, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену и размещенные на сайте Исполнителя.

**«Правила бронирования»** - утвержденный Исполнителем документ, содержащий, обязательные к исполнению Заказчиком, правила бронирования в средстве размещения Исполнителя.

**«Правила проживания»** - утвержденный Исполнителем документ, содержащий, обязательные к исполнению Заказчиком, правила проживания в средстве размещения Исполнителя.

**«Срок действия приобретенных услуг»** - оплаченный Заказчиком период оказания услуг, в соответствии с действующим тарифами и ценами.

**Электронная почта Агента** - info@grace-aquavilla.ru.

## **2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ОТЕЛЕ**

2.1. ОТЕЛЬ предназначен для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц в течение срока, согласованного сторонами. Минимальный срок проживания - одни сутки. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

Режим работы Отеля круглосуточный, семь дней в неделю.

В Отеле установлен единый расчётный час - 12:00 часов (время местное);

Время Заезда 15:00 часов (время местное),

Время выезда из Отеля - 12:00 часов (время местное).

2.2. Заезд в ОТЕЛЬ производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

2.3. Заезд в ОТЕЛЬ без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

2.4. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- 1) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- 2) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ (загранпаспорт);
- 3) дипломатический паспорт;
- 4) служебный паспорт;
- 5) паспорт моряка (удостоверение личности моряка при наличии судовой роли или выписки из нее).

2.5. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина РФ, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ (загранпаспорт) и свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения.

2.6. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ (загранпаспорт) и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или

сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим лицом согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

2.7. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.8. Агент обязан ознакомить Потребителя со следующей информацией:

- сведения об Исполнителе;
- уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;
- сведения о категории номера (при наличии) и цену размещения, площадь номера;
- перечень услуг средства размещения, входящих в цену размещения;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг средства размещения;
- перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования;
- предельный срок проживания в средстве размещения, если такой срок установлен исполнителем;
- сведения об иных платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами;
- сведения о времени заезда в средство размещения и времени выезда (расчетном часе) из средства размещения;
- сведения о правилах, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил (при наличии);
- размер предоставляемой заказчику (потребителю) скидки от цены размещения.

2.9. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную Исполнителем услугу в полном объеме после ее принятия.

2.10. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному Исполнителем Прейскуранту.

2.11. Ценообразование на Гостиничные номера в Отеле является динамичным. Цена на размещение в Отеле может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Отеле. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (банковских) карт. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Отеля или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. Окончательный расчет производится при заселении.

Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

2.12. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.13. При размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (время местное) при наличии свободных номеров и с согласия Потребителя взимается плата за ранний заезд в размере 50% от стоимости одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня.

2.14. В случае раннего заезда Потребителя, а также в случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда – почасовая оплата;
  - от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
  - от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.
- 2.15. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя.
- 2.16. В случае, если Заказчик (Потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Агент возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере.
- 2.17. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.
- 2.18. Возврат денежных средств Потребителю производится Агентом следующим образом:
- В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме (Агентом), возврат денежных средств производится только указанным турфирмой (Агентом).
  - В случае, если Потребителем была осуществлена оплата безналичным способом оплаты, Агент производит возврат денежных средств безналичным путем.
  - Основанием для возврата денежных средств является заявление Потребителя в письменном виде о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины возврата, направленное Агенту по адресу электронной почты.
  - При оформлении заявления на возврат услуг, оплаченных наличными не в день их оплаты, а также при оплате услуг безналичным способом (безналичный перевод, банковская карта, интернет-эквайринг) возврат денежных средств Потребителю осуществляется безналичным способом в течении 10 дней с момента получения заявления Потребителя по банковским реквизитам указанным в данном заявлении.
  - Если за Потребителя оплату услуг производило другое лицо, то в заявлении на возврат Потребителю необходимо указывать данные Получателя и банковские реквизиты непосредственного Плательщика.
- 2.19. Для осуществления возврата Потребитель оформляет заявление о возврате денежных средств, в обязательном порядке приложив к нему экземпляр чека, подтверждающий оплату проживания в Отеле.
- 2.20. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением Правил проживания в Отеле или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Отеля возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Отеля.
- 2.21. Предельный срок проживания в отеле составляет 6 месяцев.
- 2.22. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Отель, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на ресепшн.
- 2.23. Дети в возрасте до 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Отеле бесплатно. Свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.
- 2.24. В случае, если в номере проживает двое детей до 4 лет, оформляется одно дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.
- 2.25. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся в Отеле. Перевод оформляется администратором.
- 2.26. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 07:00 часов до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере Потребителя после 23:00 часов или приглашения в Отель зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 23:00

часов до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Потребителя по документам, перечень которых содержится в п.п.2.5. – 2.9. настоящих Правил. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Отель вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Отеле прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

2.27. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.28. Лица, поселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных. Указанные лица, предоставляя свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Отель, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Отелю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относится: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Персональные данные лиц, поселяющихся в Отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Отелем. Отель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Отелем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.29. В помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. На территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Отеля запрещена. Номера для проживания и балконы в них объявлены некурящей зоной. Отведены специальные места для курения.

2.30. Потребители, проживающие в Отеле, имеют право на внеочередное обслуживание в ресторанах Отеля.

2.31. Все зарегистрированные в Отеле Потребители могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:

- посещение сауны, хамам и бассейна в течение всего срока проживания;
- пользование беспроводным интернетом со скоростью не более 3 МБ;
- пользование услугами детской комнаты.

2.32. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;

- иные услуги, указанные в Уведомлении о подтверждении бронирования.

2.33. Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.

2.34. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные платные услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты незаказанных услуг, а если они уже оплачены - требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным предоставлением других услуг.

2.35. Возврат денежных средств за приобретенные экскурсионные билеты при отказе Потребителя от услуги осуществляется, если Потребитель сообщил об отказе за 24 часа до момента оказания услуги. Во всех других случаях, денежные средства возвращаются с учетом компенсации расходов Исполнителя.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. При согласии Потребителя с действующими Правилами проживания и предоставления услуг, Агент имеет право подтвердить либо отказать в удовлетворении заявки на бронирование, поступившей от Потребителя, посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте Агента, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

3.2. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте Агента:

Тел.: 8 (800) 551-65-62

e-mail: zakaz@grace-aquavilla.ru

сайт: <https://grace-hotels.ru/about-aqua-villa>

3.3. Бронирование на срок более 21 (двадцати одного) календарного дня осуществляется на условиях предварительной оплаты Потребителем (Заказчиком) 20 (двадцати) % от стоимости проживания за весь забронированный период.

3.4. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания) Потребитель может производить не позднее, чем за 7 календарных дней до даты заезда.

3.5. В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронную почту Агента до дня заезда, предоплата Потребителю возвращается в полном объеме.

3.6. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

3.7. В случае, если Потребитель не прибыл в гостевой дом до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, Агент вправе отменить бронирование.

3.8. Если Потребитель, не смог заселиться в Отель в результате действий неопределимой силы таких, как:

- смерть, внезапное расстройство здоровья Потребителя, его супруги или других близких родственников;

- повреждение имущества Потребителя от пожара и других бедствий;

- судебное разбирательство, в котором Потребитель принимает участие по решению суда и не может выехать за пределы своего места проживания;

- форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, эпидемии, карантин, плохие метеоусловия);

- отмена авиарейса, поезда, рейсового автобуса, не по вине Потребителя, и он предоставил письменные тому доказательства плата за номер, но не более чем за сутки не взимается.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Обязанности Потребителя:**

- 4.1.1 Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу Исполнителя, помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию.  
Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер, утюг, чайник и иные электроприборы.
- 4.1.2. Соблюдать установленный в Отеле порядок проживания, соблюдать тишину и санитарный порядок в номере и на территориях общего пользования.
- 4.1.3. Соблюдать тишину в номерах с 23:00 часов до 07:00 часов. В случае нарушения данного правила проживания, Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание гостиничных услуг и выселить Потребителя.
- 4.1.4. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Потребителей на отдых. В случае нарушения данного правила, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании.
- 4.1.5. Строго соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.
- 4.1.6. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Отеля, сотрудников Отеля или других Потребителей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на порчу имущества», утвержденному Исполнителем.
- 4.1.7. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.
- 4.1.8. Обеспечить доступ в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.
- 4.1.9. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарный порядок на территории Отеля.
- 4.1.10. Нести ответственность за действия приглашённых к себе в номер посетителей.  
Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденному Исполнителем прейскуранту.

### **4.2. Права Потребителя:**

- 4.2.1. Потребитель, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:
- безвозмездного устранения недостатков;
  - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 4.2.2. Потребитель, вправе требовать компенсации за недостатки оказанной услуги соразмерно виду и объему предоставленной услуги.

Потребитель направляет свои требования и претензии по оказанию гостиничных услуг на электронную почту Агента.

### **4.3. Обязанности Исполнителя:**

- 4.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.
- 4.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке Гостя», либо в службе приема и размещения Исполнителя.
- 4.3.3 Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Отеля.
- 4.3.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей, направленные

Исполнителю Агентом.

#### **4.4. Права Исполнителя:**

4.4.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление мини-бара и чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.4.2. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Отеле в следующих случаях:

- в случае нарушения Потребителем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Исполнителем услуг, противоречащих стандартам и правилам Исполнителя;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам отеля, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

#### **5. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

5.1. Нахождение в номере посторонних лиц (гостей Потребителя) с 23:00 часов до 7:00 часов в течение суток проживания.

5.2. Передавать посторонним, не проживающим в Отеле лицам, магнитную карту-ключ от номера.

5.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Отеля собак и кошек, а также иных животных без уведомления и разрешения Исполнителя.

5.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.

5.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.

5.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

5.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем.

5.8. Курить на всей территории Отеля, кроме специально отведенных для этого мест.

5.9. Хранить на территории Отеля, а также принимать, находясь на территории Отеля, психоактивные вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.10. Нарушать покой проживающих в Отеле граждан в период с 23:00 часов до 7:00 часов. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.

#### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Республики Абхазия.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).

6.3. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно «Прейскуранту на порчу имущества (Приложение №7 к настоящим Правилам) и

расположенному в номерах Отеля, на возмещение материального ущерба.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Отеля вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Отеля или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.

6.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя, не принятых Отелем на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

7.1. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 2-х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель создает комиссию, производит опись находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камере хранения забытых вещей Отеля, с последующим освобождением номера. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф Исполнителя под его ответственность.

7.2. Порядок и правила хранения забытых вещей находится в службе приема и размещения.

7.3. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о забытых и найденных вещах».

7.4. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя, Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

7.5. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Потребителей, сотрудников Отеля и имущества Исполнителя.

7.6. В целях обеспечения информированности потенциальных Потребителей – третьих лиц об услугах Отеля, последний оставляет за собой право по осуществлению круглосуточного видеонаблюдения в режиме онлайн и/или видео-записи в местах общего пользования (бассейн, ресторан и т.д.), изображение Потребителя, полученное при видеосъемке, не является основным объектом использования.

7.7. Видеонаблюдение может осуществляться в качестве контроля предоставляемых услуг.

7.8. Видеонаблюдение может осуществляться скрытым и открытым способами, с помощью любых технических средств, принадлежащих Исполнителю.

7.9. При рассмотрении претензий Потребителя, Исполнитель вправе использовать результаты видеонаблюдения в качестве доказательств, при разрешении любых споров.

7.10. Использовать указанные результаты видеонаблюдения Исполнитель вправе без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя и его представителей, в том числе в рекламных целях.

7.11. Подписывая Регистрационную карту Гостя (Потребителя), Потребитель, включая его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц, указанных в Регистрационной карте Гостя, соглашается с условиями данного пункта. При этом Потребитель, его представители и совместно проживающие с ним в номере лица заранее отказываются от предъявления любых претензий к Исполнителю, в которых сам факт осуществления видеонаблюдения и его результаты будут рассматриваться в качестве вмешательства в частную жизнь любых лиц, либо в качестве распространения сведений, порочащих честь и достоинство граждан и деловую репутацию граждан.

7.12. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Отелем в любые государственные, в том числе правоохранительные и контролирующие организации по их запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя, его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц.

7.13. Исполнитель имеет право запретить фото- и видеосъемку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Отеля в случае, если данная съемка не была согласована с Исполнителем заранее.

7.14. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Абхазия.

7.15. Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, Потребитель подтверждает, что ознакомился с Правилами проживания и предоставления услуг в Отеле, а также:

- с Правилами бронирования номеров (Приложение № 1);
- с Правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций (Приложение № 2);
- с Правилами пожарной безопасности для проживающих (Приложение № 3);
- с Правилами пользования электроприборами для проживающих в Отеле (Приложение № 4);
- с Правилами посещения бассейна для проживающих (Приложение № 5);
- с Правилами посещения сауны и хаммам для проживающих (Приложение № 6);
- с Прейскурантом на порчу имущества (Приложение № 7);
- с Порядком и правилами хранения забытых вещей (Приложение № 8);
- До сведения Потребителя доведена информация о предоставлении бесплатного интернет-подключения через WI-FI со скоростью не более 3 МБ.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми Потребителями услуг Исполнителя и посетителями Отеля.

8.2. Поставив подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Отель, Потребитель автоматически соглашается на обработку его персональных данных и данных совместно проживающих с ним лиц, указанных в Регистрационной карте Гостя.

8.3. Ваша подпись в Регистрационной карте Гостя, при заселении в Отель, означает ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение, в соответствии с настоящими Правилами.