



ПСЫГУПС
ТЕРМАЛЬНЫЙ ПАРК - ОТЕЛЬ

Центр отдыха «Термальный парк-отель «Псыгупс»

т.8-800-302-43-45 т.8-900-000-00-89 <https://psygups.ru>

Правила проживания

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Центре отдыха «Термальный парк-отель «Псыгупс», расположенный по адресу: Российская Федерация, Республика Адыгея, Майкопский муниципальный район, Победенское сельское поселение, поселок Удобный, улица Пограничная, дом 7 далее «Гостиница». Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"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;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«регистрационная карта» - документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуг между Гостиницей и Гостем, включающий основные сведения о Госте, о тарифе и сроке проживания в отеле, правила использования основных объектов.

2. **Расчетный час:** время заезда – 15.00, время выезда 12.00 часов по местному времени. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы.

3. **Режим работы гостиницы - круглосуточный.**

4. **Поселение осуществляется** при согласии гостей с действующими правилами гостиницы по предъявлении ими документа, удостоверяющего личность:

- 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 с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства
- Вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

5. **Условия бронирования:**

5.1. При необходимости размещения Гость обращается в Гостиницу по одному из следующих способов:

по телефону 8-800-302-43-45; 8 (900) 000-00-89; направляет в Гостиницу письменную заявку на бронирование посредством электронной почты 01@psygups.ru; самостоятельно бронирует номер на сайте <https://psygups.ru> или с помощью других электронных каналов продаж в сети Интернет.

5.2. В течение 24 часов после получения заявки на бронирование, Гостиница направляет в адрес гостя посредством электронной почты сообщение с подтверждением бронирования, присваивая каждой заявке индивидуальный идентификатор (номер брони), или с отказом в подтверждении бронирования.

5.3. Заявка гостя принимается Гостиницей к исполнению, при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных (незабронированных) гостиничных номеров на соответствующий период, если заявка содержит наименование Гостиницы, сведения о количестве и категории бронируемых номеров, имя, фамилию гостя, дату и, по возможности, время заезда и выезда, форма оплаты, перечень услуг, которые обязуется оплатить Заказчик. Сведения о категориях гостиничных номеров и соответствующих тарифах в действующем прейскуранте.

5.4. Чтобы забронировать номер, нужно внести предоплату — стоимость проживания в выбранном номере за одни сутки и оставшуюся часть необходимо оплатить при заселении, либо оплатить всю стоимость проживания сразу. Без предоплаты номер не предоставляется и бронирование отменяется. При отмене бронирования за 14 дней до заезда предоплата возвращается полностью. При отмене бронирования менее чем за 14 дней до заезда — размер предоплаты возвращается за вычетом стоимости номера за сутки (компенсация фактически понесенных расходов за простой номера). Возврат оплаченных Заказчиком средств, подлежащих возврату, производится на банковский счет оплатившего в течение 45 рабочих дней (срок зависит от Банка, который выдал банковскую карту).

5.5. Бронирование считается отмененным, если гость уведомил Гостиницу одним из перечисленных в п.5.1. настоящих правил способов и подал соответствующее заявление.

5.6. Гостиница вправе аннулировать бронирование в случае незаезда по состоянию на 16:00 часов по московскому времени предполагаемого дня заезда, если иное не оговорено дополнительно.

6. Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг:

6.1. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования на основании счета на оплату или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.

6.2. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время с 24:00 до 06:00 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном пунктом 1 настоящих правил. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

6.3. За проживание ребенка в возрасте до 5-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

6.4. В случае оплаты проживания по безналичному перечислению и картой оплата производится за день до заезда в соответствии с выставленным счетом, если иное не оговорено договором.

6.5. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда на срок от 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.

6.6. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты, сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания (компенсация фактически понесенных расходов при простое номера). **Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченные Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования, каналы продаж и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.**

7. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности, получить гостевую карту и оплатить стоимость услуг бассейна на каждого посетителя согласно действующему прейскуранту.

8. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в гостинице прейскуранту за дополнительное место.

9. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы
- 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)
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

10. Смена постельного белья производится каждые два дня. Смена полотенец ежедневно. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

11. Гостиница обеспечивает проживающих следующими видами бесплатных услуг:

- Вызов "скорой помощи"
- Пользование медицинской аптечкой
- Вызов такси
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
- Пользование сейфом
- Побудка к определенному времени
- Предоставление кипятка
- Wi-fi на территории гостиницы
- Пользование основным бассейном с термальной водой (водным объектом)
- Пользование фитнес-залом и спортивной площадкой
- Комната для хранения потерянных вещей.

12. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

13. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

14. Проживающий обязан:

- В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал
- При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор

- Соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Центра отдыха, прописанными на информационной вывеске каждого объектами

- В период с 23.00 до 07.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Центра отдыха
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности
- Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»

- Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей
- Исключить возможность возникновения в номере инфекции и при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такие заболевания немедленно освободить номер и покинуть Центр отдыха (ст. 33. ФЗ №52 «о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99г.). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основания Комплексу прекратить действие договора на оказание услуг немедленно

- В случае утраты электронного ключа (электронного браслета) или абонеента, Гость должен немедленно известить об этом руководство Комплекса для блокировки электронного ключа (электронного браслета) и предотвращения причинения ущерба со стороны третьих лиц. Администрация Комплекса не несет ответственность за сохранность имущества Гостя до момента уведомления об утрате электронного ключа (электронного браслета). Электронный ключ является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

- Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей основные и дополнительные услуги до момента выезда из Гостиницы

- На территории отеля курить следует в строго отведенных местах.

15. Проживающему запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть
- Держать в номере животных (птиц, рептилий)
- Курить в номерах, а также в холлах и коридорах гостиницы
- Находиться в состоянии наркотического и алкогольного опьянения
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере
- Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах
- Передавать электронный ключ (электронный браслет) третьим лицам и находиться на территории центра отдыха без электронного браслета

- Пользоваться водным объектом без резиновой шапочки, без принятия душа
- Подходить к водному объекту без сменной обуви
- Посещать водный объект в нетрезвом состоянии
- Пользоваться в водном объекте шампунями, косметикой
- Справлять в водном объекте естественные нужды, вступать в интимную связь
- Курить, сквернословить, мешать отдыху окружающих
- Купаться в верхней одежде, нижнем белье и обнаженным
- Распивать спиртные напитки, принимать пищу на территории водного объекта
- Заносить на территорию водного объекта стеклянную тару и бьющиеся предметы
- Проводить опасные для окружающих игры
- Нырять и прыгать в водный объект
- Пользоваться водным объектом во время санитарной обработки с 22:00 до 10:00
- Находиться в водном объекте во время грозы
- Парковать автомобили вне отведенных для этого места (скорость движения на территории не более 5 км/час)
- Пользоваться открытым огнём и пиротехникой в неполюженном месте
- Переносить мангалы с установленных мест
- Шуметь, пользоваться громкой музыкой с 23:00 до 07:00
- Сквернословить, мешать отдыху окружающих, мусорить
- Оставлять детей без присмотра родителей
- Демонтировать датчики пожарной безопасности
- Разводить костры в непредусмотренных для этого местах
- Ходить без обуви по территории Центра отдыха
- Производить профессиональную видео и фотосъемку на территории Центра отдыха без оплаты и согласования с администрацией
- Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из Гостей

- Проносить и употреблять в ресторане, барах и на территории Центра отдыха алкогольные напитки, не приобретенные в Центре отдыха

- Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях спа-центра, открытого плавательного бассейна и тренажерного зала

- Проводить на территорию Центра отдыха и в свой номер своих посетителей без приобретения для них абонеента для посещения бассейна, либо без получения статуса «Посетитель Гостя» и процедуры регистрации Посетителя у администратора службы приема и размещения

- Переставлять в номере мебель и перемещать ее в другие помещения и номера

- Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия

- Пользоваться неисправными электроприборами и личными электроприборами без автоматического отключения

- Запрещено ношение и хранения оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и радиоактивных веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право ношения и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Комплекса. Под оружием следует понимать средства, указанные в ФЗ "Об Оружии" от 13.12.1996г. №150-ФЗ

- Запрещено проживание гостей с выявленными инфекционными заболеваниями или с подозрением на него
- Покидая номер, оставлять открытым номер, водоразборные краны, балконные двери, оставлять включенными, телевизор и другие электроприборы

- Парковка одного средства более, чем на одно парковочное место
- Парковка в проездах или вне специально оборудованных местах
- Распитие спиртных напитков и курение на территории паркинга
- Мыть, чистить автотранспортное средство на территории паркинга
- Проводить ремонт и техническое обслуживание транспортного средства на территории паркинга (заправка/доливка любых жидкостей и ГСМ, замена аккумулятора)

- Парковать не исправное, аварийное, привезенное на буксире авто
- Парковать транспортные средства без регистрационных знаков
- Комплекс не несет ответственность за сохранность вещей, оставленных в автомобиле. В случае нарушений данных правил, Гостиница оставляет за собой право эвакуировать автомобиль Гостя.

Не рекомендуется при пользовании водным объектом:

- Находиться в воде более 20 минут
- Пользоваться одним видом гидромассажа более 3 минут
- Пользоваться водным объектом беременным женщинам.
- При наличии хронических заболеваний пользоваться водным объектом без согласования с врачом.

16. Поселяющийся гость согласен:

- за курение в номере и на всей территории гостиницы, кроме специально отведенных мест для курения, уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма, а также устранение последствий от срабатывания датчиков дыма пожарной сигнализации.

- за пронос стеклянной тары на территорию Центра отдыха (в помещения спа-центра, открытого плавательного бассейна и тренажерного зала) уплатить штраф 5000 рублей.

- за распитие алкоголя на территории Центра отдыха уплатить штраф 5000 рублей.

- **за утерю одного электронного браслета уплатить штраф 2000 рублей.**

- за утерю одной карты для получения полотенца для пляжа и бассейна уплатить штраф 1000 рублей.

- за порчу имущества взимается с гостя согласно утвержденного прайс-листа по возмещению ущерба.

- за скрытое проживание с животными уплатить штраф 15000 рублей.

17. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация составляет акт и принимает меры к возврату их владельцам, действуя в соответствии с утвержденным порядком хранения забытых вещей в гостинице.

18. Уборка в заселенном номере проводится ежедневно строго в отсутствие гостя в номере. За исключением случаев, когда гость не имеет возможности покинуть номер по состоянию здоровья.

19. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

20. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

21. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка и правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице, по медицинским показаниям, в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

22. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

23. Гостиница гарантирует конфиденциальность персональных данных в соответствии с действующим ФЗ «О персональных данных».

24. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

25. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

26. В случае нарушения Гостем установленных правил, администрация не несет ответственности за жизнь и здоровье нарушителей.

27. Гости и Посетители Гостиницы имеют право пользоваться дополнительными услугами Центра отдыха, а также (если применимо) дополнительной оплатой таких услуг. Гости и Посетители Гостиницы полностью принимают на себя риски, связанные с такими дополнительными услугами, и в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством, освобождают Гостиницу от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

28. Осуществляются мероприятия по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19.

29. Администрация Гостиницы не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых Гости Гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением Гостей Комплекса по мере возможности.

Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853.

