апарт-отель

ООО «ЛАМОНТ» ИНН 2367022771 КПП 236701001 ОГРН 1212300073150
354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, с. Эстосадок, ул. Березовая, д.16, помещение 105, e-mail: info@la-mont.ru,
телефоны: + 7 800 555 29 19, +7 862 555 2 555

Правила проживания в апарт-отеле «Ламонт»

Утверждены приказом № 80

ООО «Ламонт» от 01.02.2026

Правила проживания апарт-отеля «Ламонт» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а именно: Гражданского кодекса Российской Федерации; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года; Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ; Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий курения табака» от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ; Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 № 109-ФЗ; «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утверждённых Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года; «Порядка осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» утверждённого Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9; «Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года № 713; иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в апарт-отеле "Ламонт".

Настоящие Правила размещены на стойке приёма и размещения апарт-отеля, а также опубликованы на официальном сайте - https://la-mont.ru

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению юридическими лицами, физическими лицами, а также физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, заключившими (планирующих заключение) любые договоры на оказание услуг средства размещения на территории Комплекса (в том числе агентских договоров с организациями, задействованными в сфере продажи туристических

услуг), а также любыми другими лицами, посещающими территорию Комплекса и/или ведущими на его территории коммерческую и/или любую иную деятельность.

Все временные ориентиры, приведенные в настоящих Правилах, указаны по местному времени.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

Исполнитель – средство размещения: апарт-отель «**Ламонт**» **3***, запись в Реестре классифицированных средств размещения № **С232024019353**, расположенное по адресу: **354392, Краснодарский Край, г.о. город-курорт Сочи, с Эстосадок, ул Березовая, д. 36/1**

Бронирование – предварительный заказ Гостем номеров в Апарт-отеле «Ламонт».

Гость, Потребитель –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.

Посетитель – физическое лицо, находящееся на территории апарт-отеля и/или пользующееся услугами апарт-отеля без бронирования и оплаты услуг временного проживания и/или физическое лицо, находящееся на территории апарт-отеля по приглашению Гостя.

Гостиничные услуги – предоставляемый апарт-отелем комплекс услуг по обеспечению Гостям временного размещения в Апарт-отеле «Ламонт», включая обязательные услуги, стоимость которых включена в цену номера, перечень которых определяет Апарт-отель «Ламонт» в соответствии с присвоенной средству размещения категорией, а также на основании внутреннего Положения о динамическом ценообразовании (**Приложение № 1 к приказу № 75 от 20.12.2025)** и доводится до сведения Гостя в порядке, установленном требованиями действующего законодательства.

Дополнительные услуги – услуги, не включенные в стоимость номера и оказываемые на территории Апарт-отеля за дополнительную плату.

Номер – помещение в Апарт-отель «Ламонт», предназначенное для временного проживания Гостя.

Платная парковка – специально отведенная крытая, оборудованная автоматической парковочной системой, а также открытая охраняемая площадка для временного размещения автотранспортных средств, обозначенная разметкой, на которой в установленном порядке оказываются платные услуги.

Подтверждение бронирования – документ, который Гость получает в момент бронирования от Апарт-отеля «Ламонт».

Регистрационная карта Гостя - документ, подтверждающий (при наличии подписей Гостя и представителя Исполнителя) заключение между Гостем и Исполнителем договора на оказание Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

Электронный ключ – носитель информации, предоставляющий доступ Гостю (в номер Гостя, лыжную комнату).

Время заезда - 15:00 каждого текущего дня по местному времени.

Время выезда (расчетный час) - 12:00 каждого текущего дня по местному времени.

Гостиничные сутки – единица измерения продолжительности временного проживания, включающая в себя временной промежуток между временем заезда и временем выезда (**21 час**).

Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем. Соблюдение настоящих Правил обязательно как для Потребителя, так и для Исполнителя и его персонала.

Режим работы апарт-отеля - круглосуточный.

В целях обеспечения безопасности в общественных помещениях апарт-отеля ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению, и не возражает против факта использования в общественных помещениях апарт-отеля систем видеонаблюдения.

1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

1.1. Бронирование номеров в апарт-отеле «Ламонт» осуществляется Потребителем в любой форме, в том числе путем направления заявки в отдел бронирования апарт-отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

1.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию: фамилия, имя, отчество Гостя/Гостей; количество и категории бронируемых номеров; количество и возраст детей в номере (при наличии); способ оплаты услуг Комплекса; дату и время заезда и выезда; контактный номер телефона и адрес электронной почты; пожелания по расположению номеров и к спальному месту (предоставление в двухместных номерах большой кровати или двух раздельных); условия по вопросам питания Гостей с указанием типа питания в отношении каждого из Гостей; дополнительную информацию на усмотрение Заказчика / Гостя

1.3. Исполнитель, в течение следующих 24 (двадцати четырёх) часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает бронирование путем направления Заказчику / Гостю (по адресу электронной почты и/или с использованием социальных сетей, а также иным способом, указанным Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование) уведомления о подтверждении бронирования, содержащего условия бронирования, обозначенные Заказчиком / Гостем.

1.4. При осуществлении бронирования Заказчик / Гость имеет право выбрать только категорию номера для временного проживания, размещение Заказчика / Гостя в конкретных номерах не осуществляется. Комплекс самостоятельно, исходя из фактической загрузки, определяет конкретный номер в рамках забронированной Заказчиком / Гостем категории, в котором будет размещен Гость.

1.5. В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Исполнитель вправе отказать Заказчику / Гостю в бронировании номеров или предложить альтернативную категорию.

1.6. Исполнитель принимает заявки на индивидуальное и групповое бронирование, для которых предусмотрен различный порядок внесения изменений в подтвержденные заявки на бронирование и аннулирования заявок на бронирование.

1.7. Бронирование делится на:

Негарантированное бронирование (без предоплаты) — вид бронирования, при котором апарт-отель ожидает Гостя до 18.00. в день заезда. После 18:00 часов бронирование автоматически аннулируется и заселение Гостя в апарт-отель (в случае явки) будет производиться только при наличии свободных номеров.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором апарт-отель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При гарантированном бронировании гость оплачивает стоимость Гостиничных услуг Исполнителя в размере 100% суммы предполагаемых Гостиничных услуг, если иной размер оплаты не предусмотрен в подтверждении бронирования Исполнителем. Статус гарантированного бронирования означает резервирование начала использования Гостиничных услуг Потребителем после 15:00 часов планируемого дня заезда (если не забронирован ранний заезд), но до 12:00 часов дня, следующего за планируемым днем заезда. направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования Исполнителя, указанной в подтверждении бронирования. В случае отказа Потребителя от гарантированного бронирования позднее, чем за сутки до предполагаемого дня заезда, опоздания или незаезда Потребителя, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

2. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ Апарт-отеля «Ламонт»

2.1. Расчетным часом начала оказания Гостиничных услуг (время заезда Гостя в апарт-отеля) считается 15:00 часов дня заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда Гостя из апарт-отеля) считается 12:00 часов дня выезда Гостя.

2.2. Если Потребитель заранее не бронировал и не предоставил финансовую гарантию раннего заезда то, при наличии свободных номеров, Исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение Потребителя в апарт-отеля без дополнительной платы с 12:00 часов до 15:00 часов.

2.3. Гарантией заселения Потребителя при раннем заезде в Апарт-отель «Ламонт» является предварительное внесение дополнительной платы, исходя из следующих расценок:
- при бронировании раннего заезда в интервале с 00:00 часов до 03:00 часов - оплачивается 100% (сто процентов) стоимости суток проживания, исходя из текущего тарифа на проживание
- при бронировании раннего заезда в интервале с 03:01 часов до 14:00 часов - оплачивается 50% (пятьдесят процентов) стоимости суток проживания, исходя из текущего тарифа на проживание
2.4. По желанию Гостя и при наличии в апарт-отеле свободных номеров, возможен поздний выезд (т.е. выезд после расчетного часа окончания обслуживания — 12:00 часов). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:
- при выезде в интервале с 12:00 часов до 18:00 часов планового дня выезда - оплачивается 50% (пятьдесят процентов) от стоимости полных суток проживания, исходя из текущего тарифа на проживание апарт-отеле, действующего на данный период времени;
- при выезде в интервале с 18:00 часов планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днем - 100% стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в апарт-отеле, действующего на данный период времени. Плата за поздний выезд вносится Потребителем предварительно, при заказе данной услуги.

2.5. Гарантированный ранний заезд предоставляется только при наличии в апарт-отеле доступных номеров.

2.6. Апарт-отель предоставляет право Потребителям на продление номера до 14:00 без дополнительной оплаты только при наличии свободных, доступных номеров.

2.7. При необходимости продления проживания в апарт-отеле Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в апарт-отеле срок проживания может быть продлен по текущему тарифу.

2.8. Переселение Потребителя в другой номер апарт-отеля осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию Потребителю качественных Гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной

категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения Потребителя принимается Исполнителем.

2.9. При заселении Гость получает электронный ключ от номера, который одновременно является пропуском в лыжную комнату апарт-отеля «Ламонт».

2.10. При выезде из апарт-отеля гостю необходимо обратиться на Стойку приема и Размещения, заблаговременно (рекомендуемое время 15 минут), для проверки сохранности имущества, и исключения фактов о нанесенном материальном ущербе апарт-отелю.

2.11. В случае утери Гостем ключ-карты взимается штраф в размере 500 (пятьсот) рублей. Гостям запрещается передавать третьим лицам свой электронный ключ от номера.

2.12. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые гостями вещи хранятся в апарт-отеля в течение 3 месяцев. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат хранению и подлежат утилизации. Индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

3.1. Оформление проживания Гостя в апарт-отеле производится путем заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах настоящего пункта, заселение в апарт-отель Гостя осуществляется при предъявлении Гостем водительского удостоверения.

- для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации. временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма № 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- разрешение на временное проживание в Российской Федерации лица без гражданства; вид на жительство в Российской Федерации лица без гражданства;

- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

Для беженцев документами, удостоверяющими личность, являются: - свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе; 6 - удостоверение беженца. Для переселенцев (вынужденных переселенцев) документами, удостоверяющими личность, являются: - свидетельство о регистрации ходатайства о признании лица вынужденным переселенцем, выданное территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе; удостоверение вынужденного переселенца.

3.2. Размещение иностранцев, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах сроках действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.3. Несовершеннолетние лица, не достигшие 14-летнего возраста, размещаются в апарт-отеля исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и прочие).

3.4. Заселение в апарт-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.

3.5. Заселение в апарт-отель 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

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

3.7. В апарт-отее 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:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;

- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

3.8. В случае нарушения Гостя п.п.4.3.-4.7 Правил проживания, администрация апарт-отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18- ти летнего возраста.

3.9. Основанием выдачи Потребителю электронной карты-ключа от номера является оплата Гостиничных услуг или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация), а также заполненная и подписанная Гостем и представителем Исполнителя Регистрационная карта гостя. Регистрационная карта является договором между Гостем и Исполнителем на оказание Гостиничных услуг, содержит информацию о сроке пребывания Потребителя в апарт-отеле, адресе постоянной регистрации Гостя, пункт о согласии с Положением о правилах проживания в апарт-отеле и об ознакомлении с ними и с правилами пожарной безопасности.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Плата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые апарт-отелем, осуществляется по ценам, установленным в апарт-отеле. Все расчеты производятся в валюте Российской Федерации - рублях

4.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом - 12:00 часов текущих суток по местному времени.

4.3. Оказание услуг по проживанию в апарт-отеле осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты всего срока проживания Гостя, если иной порядок оплаты не предусмотрен в подтверждении бронирования Исполнителем/отдельным договором с Заказчиком.

4.5. Бронирование позднего заезда (после 18:00 часов) оформляется Гостем в виде гарантированного бронирования на условиях 100 % предварительной оплаты услуг.

4.6. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться: за наличный расчет; с использованием банковской карты; банковским переводом в безналичной форме, оплата также принимается по QR-коду.

4.8. Оплата Гостиничных услуг по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги апарт-отеля, оказанные лично ему;

- держателем карты за услуги апарт-отеля, оказанные третьему лицу;

- держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг апарт-отеля через интернет эквайринг.

4.9. После оплаты Гостиничных Услуг при внесении наличных денежных средств в кассу апарт-отеля или путем списания денежных средств с банковской карты Гостя, Гостю выдается кассовый чек, а при выезде из апарт-отеля - оригинал счета. Потребитель вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами Российской Федерации. Их оформление и передача Потребителю производится Исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации в сфере бухгалтерского учета.

4.10. В случае отказа Потребителя от оплаты забронированных подтвержденных гостиничных услуг, Исполнитель вправе отказать Потребителю в предоставлении гостиничных услуг.

4.11. Исполнитель гарантирует возможность проживания Гостя в апарт-отеле только в оплаченный период времени. По желанию Гостя и при наличии в апарт-отеле свободных номеров проживание может быть продлено. Обязательными условиями продления проживания Потребителя являются: предварительное, не менее чем за 3 часа до расчетного часа, информирование Гостем Службы размещения исполнителя намерении продлить проживание; внесение Гостем 100% платы за продление проживания.

4.12. Дополнительные платные услуги апарт-отеля, не включенные в стоимость номера, оплачиваются Потребителем в соответствии с тарифами на дополнительные услуги, утвержденными внутренними нормативными актами Исполнителя.

5. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. Сутки проживания в апарт-отеле исчисляются согласно установленным в апарт-отеле расчетным часам заезда выезда (согласно пункту 2.1. настоящих Правил).

5.2. Стоимость услуг временного проживания в апарт-отеле определяется на основании тарифов, утвержденных внутренними нормативными актами (приказами и распоряжениями) Исполнителя.

5.3 В апарт-отеле применяется система динамического ценообразования. Актуальная стоимость проживания на конкретные даты формируется гибко под влиянием рыночных факторов и регулярно корректируется уполномоченным сотрудником Исполнителя в ручном режиме с использованием специализированного программного обеспечения (автоматизированной системы управления отелем).

5.4. Действующие тарифы на проживание на интересующие потребителя даты доводятся до сведения потребителей до момента заключения договора (бронирования) посредством их отображения в модуле бронирования на официальном сайте апарт-отеля или предоставляются Службой приема и размещения по запросу в режиме реального времени.

5.5. Почасовая оплата проживания в апарт-отеле не предусмотрена.

5.6. Дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера, предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Гостю Службой приема и размещения апарт-отеля.

5.7. Детям до 5 лет включительно без предоставления дополнительного спального места в апарт-отеле предоставляется бесплатное проживание.

5.8. Размещение детей от 6 лет на основном месте оплачивается по тарифу как для взрослого.

5.9. Размещение детей/взрослых на дополнительном месте, в категории, предусмотренной размещение дополнительного спального места, оплачивается с утвержденными тарифами апарт-отеля, стоимостью 2 000 рублей в сутки.

6. УСЛУГИ АПАРТ- ОТЕЛЯ

6.1. Потребители пользуются следующими Гостиничными услугами без взимания отдельной оплаты:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов;
- хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби в день заезда/выезда;

- помощь в вызове такси по заказу Потребителя;
- беспроводной доступ в сеть Интернет;
- предоставление детской кроватки (для детей с 0 до 3 лет по предварительному заказу);
- услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования

6.2. За дополнительную плату оказываются следующие услуги:

1) Дополнительная уборка в номере

2)Дополнительный комплект полотенец, постельного белья, халатов

3)Прачечная

4)Трансфер, экскурсии

5)Посещение спа-зоны/массаж

6)Парковка

6.3. Подробная информация о предоставляемых за плату дополнительных услугах и ценах на них размещается в информационной папке потребителя в каждом номере апарт-отеля и в информационной папке на стойке службы приема и размещения апарт-отеля. Заказать дополнительные услуги возможно, обратившись на стойку приема и размещения гостей, позвонив по номеру 8 800 555 29 19, посредством переписки в чате Телеграмм и Макс, при этом оплата таких услуг производится Гостем на стойке службы приема и размещения апарт-отеля.

7. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ПАРКОВКЕ

7.1. Правила пропускного режима на территорию апарт-отеля установлены настоящими Правилами. Въезд и выезд на территорию апарт-отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

7.2. В случае если Гость прибыл в апарт-отель на личном транспортном средстве, оно может быть размещено на территории автомобильной парковки (при условии наличия свободных мест). Автомобильная парковка апарт-отеля рассчитана на **42** парковочных места, в том числе **6** парковочных мест расположены на открытой парковке, прилегающей к Апарт-отелю «Ламонт».

7.3. Администрация апарт-отеля не несет ответственности за сохранность личного транспортного средства Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, а в

случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Администрация апарт-отеля обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

7.4. Не допускается размещение (парковка) личных транспортных средств у пожарных подъездов к зданиям Апарт-отеля, а также на люках пожарных гидрантов.

7.5. Размещение транспортных средств на парковке Апарт-отеля допускается только на срок проживания Гостя, в случае необходимости продлить размещение транспортного средства на парковке апарт-отеля после выезда, оплата производится согласно утвержденному прайсу Исполнителем. В случае обнаружения Исполнителем транспортных средств, не принадлежащих Гостям, проживающим в Комплексе на момент их обнаружения, сотрудники апарт-отеля оставляет за собой право обратиться в компетентные органы с целью проверки транспортного средства по антитеррористическому направлению и/или с целью перемещения транспортного средства на штрафную стоянку. Расходы Исполнителя, в указанных случаях, полностью возмещаются за счет лица, нарушившего данный пункт Правил.

7.6. Независимо от введения в действия особого режима использования парковочных мест (на возмездной основе), следующие категории граждан имеют право на безвозмездное размещение своих транспортных средств: инвалиды I и II группы; ветераны Великой отечественной войны. С целью получения льгот на размещение транспортных средств Гости, при заселении в Комплекс обязуются предоставить документы, подтверждающие свой статус в качестве льготной категории. В случае непредоставления таких документов в предоставлении льготных условий парковки может быть отказано.

7.8. При движении автомобиля к месту временного размещения (парковки) скорость движения по территории Комплекса не должна превышать 10 км/час.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

8.1. Потребители вправе:

8.1.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами апарт-отеля.

8.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы объектов инфраструктуры апарт-отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

8.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

8.1.4. По просьбе Гостя, с согласия администрации апарт-отеля, допускается нахождение посетителей в номере Гостя с 07:00 часов до 22:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность.

8.1.5. Посетители, находящиеся в номере после 22:00 ч., регистрируются как дополнительные Гости, и их пребывание в апарт-отеле «Ламонт» оплачивается в соответствии с условиями бронирования на стойке приёма и размещения по стоимости открытого тарифа на актуальную дату

8.1.6. Вправе расторгнуть договор на предоставление услуг в соответствии с условиями настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации.

8.1.6. Потребитель несет ответственность за любые нарушения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Потребители обязаны:

8.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания и предоставления услуг.

8.2.2. Уважать права других Гостей и посетителей апарт-отеля.

8.2.3. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах апарт-отеля.

8.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры апарт-отеля и регламент их работы.

8.2.5. Оплачивать гостиничные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

8.2.6. При заселении в номер апарт-отеля, Гость обязан осмотреть и незамедлительно сообщить Администрации апарт-отеля о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Администрации апарт-отеля об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные в номере во время его проживания или после выселения Гостя из номера и до заезда в номер следующего Гостя. При сдаче электронного ключа от номера Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии.

8.2.7. Беречь имущество апарт-отеля. Гость несет ответственность за причинение вреда и/или утерю имущества апарт-отеля. В случае причинения ущерба и/или утери имущества Комплекса, комиссией в составе трех представителей апарт- отеля составляют Акт о причинении ущерба имуществу Комплекса, который подписывается Сотрудником СПиР и

Гостем, причинившим ущерб. В случае отказа Гостя от подписания Акта, на Акте проставляется соответствующая отметка.

Акт составляется независимо от преднамеренности или непреднамеренности действий/бездействий Гостя, послуживших причиной ущерба имуществу Комплекса.

Размер суммы возмещения, в зависимости от размера и характера причиненного ущерба, определяется в соответствии с Перечнем цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба, в случаях, причинения существенного ущерба имуществу Комплекса.

Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут их родители (законные представители).

В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества апарт-отеля.

8.2.8. Соблюдать правила пожарной безопасности на территории апарт-отеля и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

8.2.9. Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания в апарт-отеле. При выезде сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения.

8.2.10. Соблюдать установленный в апарт-отеле «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов.

8.2.11. По истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

9.1. Исполнитель обязан:

9.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям Гостиничные услуги.

9.1.2. Информировать Гостей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах апарт-отеля, форме и порядке их оплаты, размещая информацию в номере в «Папке гостя».

9.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг апарт-отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

9.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях.

9.1.5. Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения.

9.1.6. Информировать Потребителя, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях апарт-отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

9.2. Исполнитель вправе:

9.2.1. Посещать номера без согласования с Гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление минибара и чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами. 9.2.2. В случае истечения срока проживания Гостя в апарт-отеле и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты и при отсутствии информации от Гостя о необходимости продления номера, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения гостей и Департамента безопасности Исполнителя и сделав опись имущества Гостя.

9.2.3. Исполнитель не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях апарт-отеля. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер, пользоваться индивидуальным сейфом.

9.2.4. Исполнитель не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах апарт-отеля.

9.2.5. Проводить опрос об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг во время проживания в апарт-отеле посредством мессенджеров при наличии согласия Гостя на получение сообщений от Исполнителя на персональный номер телефона Гостя.

9.2.6. Апарт-отель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых гости оказались без энергообеспечения и водоснабжения. При этом апарт-отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водоснабжением постояльцев апарт-отеля по мере возможности.

9.2.7. Расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в апарт-отеле в следующих случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;

- причинения Гостем материального ущерба апарт-отелю;

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТ-ОТЕЛЕ

10.1. С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества Потребителей в апарт-отеле запрещается:

10.1.1. Профессиональная Фото/видеосъемка для коммерческих целей может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах апарт-отеля, конференц-зале. 10.1.2. Передавать третьим лицам ключ от номера Гостя во избежание хищений.

10.1.3. В связи с особенностями архитектурного облика мест общественного

пользования, а именно установленными стеклянными ограждениями, на высоте 6-ти этажей, категорически запрещается оставлять детей без присмотра, использовать скейтборды, самокаты, велосипеды и другие средства для перемещения внутри апарт-отеля, перемещаться по территории объекта в лыжных ботинках, наклоняться через стеклянные перила, стучать по стеклянным поверхностям, находится вблизи перил в состоянии, не позволяющем адекватно оценивать опасность (болезни, связанные с нарушением координации, состояние опьянения)

10.1.4. Хранить в номере громоздкие вещи (за исключением чемоданов) - в том числе ящики, коробки размером более 50х50х50 см и т.п., спортивный инвентарь, которые должны храниться в зоне для багажа, а также лыжной комнате, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, во избежание причинения ущерба, а также личной безопасности Гостей.

10.1.5. Переставлять и передвигать мебель

10.1.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотин содержащей продукции" курить на территории апарт-отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях апарт-отеля. При выявлении факта курения апарт-отеля сохраняет за собой право потребовать оплату за дополнительную антитабачную уборку номера в размере 10000 (Десять тысяч) рублей.

10.1.7. 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 апарт-отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

10.1.8. Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, спа, в конференц-зале апарт-отеля.

10.1.9. Выбрасывать из окон апарт-отеля различные предметы

10.1.10. Пребывание посетителей в номерах апарт-отеля после 22:00 часов. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 22:00 или приглашения в апарт-отеля зарегистрированным Гостем посетителя в ночное время (с 22:00 часов до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, апарт-отель вправе отказать Гостю в подселении. За такое подселение взимается плата согласно утвержденному в апарт-отеле прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

10.1.11. Содержать в номерах и на территории апарт-отеля собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации апарт-отеля и оплаты соответствующей услуги. В апарт-отеле запрещено проживание с собаками свыше 5 кг.

.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1.В случае Возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Потребитель может решить их с менеджером отдела приема и размещения.

11.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».

11.3. Администрация Исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, для урегулирования конфликтных ситуаций.

11.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, апарт-отеля и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

С уважением,

Администрация апарт-отеля «Ламонт».