БРИСТОЛЬ

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Хэдлисизонс Хотелс Груп»
_____ Березина
«08» января 2025 г.

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «БРИСТОЛЬ»

(далее по тексту - Правила)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и норм миграционного законодательства Российской Федерации.

Отель «Бристоль» в своей деятельности стремится соответствовать Федеральному закону от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Настоящие Правила регламентируют порядок бронирования номеров в отеле «Бристоль», условия предоставления услуг гостям отеля, порядок оформления проживающих в отеле «Бристоль», порядок и способы оплаты услуг, ответственность сторон.

Настоящие правила размещены на официальном сайте отеля «Бристоль» www.bristol-yalta.ru и на стойке регистрации (портье).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

«Гостиница» - весь имущественный комплекс отеля «Бристоль» (здание, оборудование, мебель, техническое оснащение, предметы интерьера, инвентарь) предназначенный для предоставления гостиничных услуг по адресу: Российская Федерация, Республика Крым, город Ялта, улица Рузвельта Ф., дом 12А.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг, предоставляемый лицам, проживающим в отеле «Бристоль».

«Заказчик» - юридическое (физическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги.

«Гость» - физическое лицо - получатель гостиничных услуг.

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком или Гостем.

«Расчётный час» - время, установленное Гостиницей для заезда и выезда Гостя.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя в течение суток со дня предполагаемого заезда (с 15:00 до 12:00 часов, следующих за предполагаемой датой заезда при любом времени заезда). Гостиница вправе удержать стоимость гостиничных услуг за 1 сутки в случае несвоевременного заезда Гостя или незаезда. При опоздании более чем на сутки гарантируемое бронирование аннулируется.

«Негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Режим работы гостиницы – двадцать четыре часа в сутки, в гостинице обеспечено круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест в гостинице) и убывающих Гостей.

Гостиница предназначена для временного проживания.

Минимальный срок пребывания в гостинице – одни сутки. Максимальный срок пребывания не устанавливается.

В гостинице могут работать привлеченные (приглашенные) на договорной основе юридические и физические лица для оказания Гостям дополнительных услуг.

На территории гостиницы в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

Ведение профессиональной фото-видеосъёмки (для печатных изданий, телепрограмм, интернет-роликов) в гостинице осуществляется только после согласования с администрацией гостиницы.

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению гостями, лицами, заключающими договоры на предоставление гостиничных услуг (в том числе агентские договоры) в интересах третьих лиц, работниками гостиницы, всеми лицами, посещающими территорию гостиницы.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ.

ООО «Хэппи Сизонс Хотелс Груп» принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством телефонной связи и электронной почты.

Плата за бронирование не взимается.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

От юридического лица:

- наименование юридического лица, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОГРН, ИНН/КПП) и банковские реквизиты;
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- фамилия, имя, отчество и паспортные данные лиц, поселение которых планируется;
- контактный телефон, e-mail;
- пожелания по расположению номера (северная или южная сторона) пожелание к спальному месту (большая кровать или две раздельные), наличие детской кроватки в номере.

От физического лица - индивидуального предпринимателя:

- фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОРГНИП и ИНН) и банковские реквизиты;
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- фамилия, имя, отчество и паспортные данные лиц, поселение которых планируется;
- контактный телефон, e-mail;
- пожелания по расположению номера (северная или южная сторона), пожелание к спальному месту (большая кровать или две раздельные), наличие детской кроватки в номере.

От физического лица:

- фамилия, имя, отчество и паспортные данные;

- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- фамилия, имя, отчество и паспортные данные лиц, поселение которых планируется;
- контактный телефон, e-mail;
- пожелания по расположению номера (северная или южная сторона), пожелание к спальному месту (большая кровать или две раздельные), наличие детской кроватки в номере.

Заявка на негарантированное бронирование действительна до 18:00 дня заезда. При опоздании Гостя заявка на негарантированное бронирование аннулируется и размещение Гостя осуществляется на стойке портье в общем порядке.

Заявка на бронирование может быть аннулирована не менее чем за сорок восемь часов до заявленных даты и времени заезда.

В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования Гость имеет право оставить денежные средства на депозите на срок не более 3-х лет или потребовать возврат денежных средств.

Возврат денежных средств осуществляется на основании письменного обращения Гостя и после предоставления Гостем, вносившим оплату, оригинала заполненного и подписанного заявления на возврат с указанием своих банковских реквизитов. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, каким они были получены.

В случае несвоевременной аннуляции заявки при гарантированном бронировании предоплата не возвращается, согласно условиям тарифа бронирования.

Заявка на бронирование должна быть подтверждена. Уведомление о подтверждении бронирования содержит следующую информацию:

- наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, указанного в заявке на бронирование;
- наименование принимающей стороны – ООО «Хэппи Сизонс Хотелс Груп»;
- регистрационные (ОГРН, ИНН/КПП) и банковские реквизиты принимающей стороны;
- количество и категории забронированных гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- количество лиц, поселение которых планируется;
- номер брони, дата и Ф.И.О. работника отдела бронирования;
- контактный телефон, e-mail.

При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за службой приёма и размещения отеля. При возможности отелем учитываются пожелания Гостя относительно проживания в конкретном номере.

В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке дату, принимающая сторона вправе отказать в бронировании номеров или предложить альтернативные варианты.

В случае форс-мажорных обстоятельств отель оставляет за собой право отказа в размещении Гостя с условием предоставления ему размещения в другой гостинице.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

В гостинице установлен следующий расчетный час:

- Заезд после 15:00
- Выезд до 12:00.

БРИСТОЛЬ

Договор на оказание гостиничных услуг заключается:

- с юридическими лицами и физическими лицами-индивидуальными предпринимателями, которые заключают договоры в пользу третьих лиц;
- непосредственно с гостями - физическими лицами, приобретающими услуги для себя.

Договор на оказание гостиничных услуг с физическими лицами заключается при предоставлении Гостем 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы (при условии технической возможности у гостиницы).

Для иностранных граждан, помимо вышеперечисленного, необходимо предоставить:

- миграционную карту с отметкой о пересечении границы Российской Федерации;
- визу (если иностранному гражданину требуется виза для въезда на территорию Российской Федерации).

Такие же документы обязаны предоставить все лица, которые планируют поселиться в отеле, даже, если с конкретным лицом не подписывается договор.

Все гости, заселяющиеся в гостиницу, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального Закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ.

Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами гостиницы необходимы персональные данные гостей.

Гость, подписывая Анкету, своей подписью подтверждает, что даёт право гостинице без своего особого согласия и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных осуществлять хранение, обработку и передачу следующих своих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- адрес проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- срок проживания в гостинице;
- контактный телефон и e-mail.

Предоставляя свои персональные данные, граждане и лица без гражданства, поселяющиеся в гостиницу, подтверждают их достоверность.

Указанные персональные данные хранятся, обрабатываются и могут быть переданы только с целью предоставления гостям качественных гостиничных услуг и их информирования об услугах гостиницы.

Персональные данные могут быть переданы и/или раскрыты только в случаях и в порядке, установленных законодательством РФ о защите персональных данных.

Граждане Российской Федерации, поселившиеся в гостиницу, подлежат регистрации по месту временного пребывания в соответствии с действующим миграционным законодательством. Для регистрации по месту временного пребывания необходимо при поселении в гостиницу предъявить документ, удостоверяющий личность.

Иностранные граждане и лица без гражданства, поселившиеся в гостиницу, подлежат постановке на учет по месту временного пребывания, в соответствии с действующим законодательством. Для постановки на учет иностранного гражданина или лица без гражданства по месту временного пребывания необходимо при поселении в гостиницу предоставить документы, перечисленные выше.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних, осуществляется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) или близких родственников, сопровождающего лица. При этом указанные лица (кроме родителей) обязаны предъявить документ, подтверждающий их право на сопровождение несовершеннолетнего и действия от его имени.

Договор на предоставление гостиничных услуг вступает в силу с момента его заключения сторонами. Форма договора является приложением к данным Правилам. Для удобства сторон договор, анкета Гостя и согласие на обработку персональных данных объединены в один документ.

Договор на предоставление гостиничных услуг подписывается в день заезда на стойке портье.

После заключения договора Гостю выдается электронная пластиковая карта, которая является ключом от номера. Сотрудники гостиницы имеют право проверить у любых лиц на территории отеля наличие ключ-карты.

Отель имеет право отказать Гостю в поселении в следующих случаях:

- у заселяющихся гостей отсутствуют необходимые документы, документы недействительны или просрочены;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке или в необходимой сумме;
- Гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- Гость отказывается соблюдать установленные правила проживания в отеле;
- лицам, находящимся в розыске по данным полиции;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает администрация гостиницы.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Плата за проживание в гостинице взимается согласно прейскуранту цен. Цены указываются на сайте гостиницы и на стойке портье.

При размещении Гостя с 00:00 часов до 12:00 (ранний заезд) дополнительно плата взимается в размере 50% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

При выезде Гостя из номера после расчётного часа, но до 20:00 часов текущего дня взимается плата в размере 50% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

При выезде Гостя из номера после 20:00 взимается плата в размере 100% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

Пребывание менее суток в гостинице оплачивается по стоимости одних суток в номере выбранной категории.

Дни опозданий или досрочный отъезд не компенсируется и не восстанавливается.

Гость, желающий продлить проживание в гостинице обязан сообщить об этом в службу приёма и размещения гостиницы не позднее, чем за 12 часов до выезда и оплатить за него, в противном случае гостиница имеет право требовать освободить номер.

В стоимость проживания в гостинице включены следующие услуги:

- завтрак (шведская линия, а на время низкого сезона – континентальный);
- побудка к определённому времени;
- пользование постелью, постельными принадлежностями, мебелью, фурнитурой и другими предметами для бытовых нужд; электроосвещение, холодное и горячее водоснабжение, кондиционированный воздух; пользование индивидуальным электронным сейфом, феном, услугами кабельного телевидения, предоставление посуды и столовых приборов (по одному комплекту для каждого проживающего);
- пользование оздоровительным центром (тренажерным залом, бассейном и банным комплексом);
- предоставление гладильной доски и утюга (в гладильной комнате);
- заказ трансфера (такси);
- заказ экскурсионного обслуживания, билетов (театр, концерт, кино);
- заказ автомобиля, мопеда (скутера), велосипеда на прокат;
- пользование медицинской аптечкой (на стойке портье);
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- прием и передача корреспонденции, адресованной Гостю.

Стоимость услуг, включенных в стоимость проживания, но не использованных Гостем, не возвращается.

Информация о ценах на услуги, не включенные в стоимость проживания, размещена на стойке портье и на сайте гостиницы.

Оплата за проживание осуществляется в следующем порядке:

1. Заказчики - юридические лица и индивидуальные предприниматели осуществляют оплату за гостиничные услуги путём перечисления денежных средств на расчётный счёт, указанный принимающей стороной, в сроки, предусмотренные договором.
2. Гости, оплачивающие гостиничные услуги самостоятельно, могут выбрать любой из перечисленных способов:

- путём перечисления денежных средств на расчетный счет принимающей стороны до поселения в гостиницу, а при поселении предъявить платёжный документ;
- путём внесения денежных средств в кассу при поселении в гостиницу;
- банковской платёжной картой через имеющийся в гостинице терминал (предварительно уточнив какие карты обслуживаются).

Оплата за проживание производится в день заезда Гостя за весь период проживания.

Информацию о льготах, скидках и специальных предложениях можно узнать при бронировании номера – у специалиста службы бронирования, на сайте гостиницы и на стойке портье.

В случае преждевременного выезда Гость (более суток до даты предполагаемого выезда) имеет право обратиться с заявлением о возврате излишне уплаченных денежных средств.

В случае преждевременного выезда Гостя из гостиницы (менее суток) возврат уплаченных денежных средств не осуществляется.

Все претензии по поводу качества предоставленных услуг принимаются гостиницей в течение двух месяцев со дня выезда Гостя и только в том случае, если услуги оплачены.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ИМУЩЕСТВОМ ГОСТИНИЦЫ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Гостиничные номера является местом временного проживания, предназначенным для отдыха.

Гостиница является местом большого скопления людей, в связи с чем при проживании в гостинице необходимо соблюдать указанные ниже правила для комфортного пребывания всех Гостей и соблюдения правил техники безопасности.

Все без исключения Гости и посетители гостиницы обязаны:

1. Соблюдать чистоту в номере и в местах общего пользования;
2. Соблюдать режим тишины в ночное время суток с 23:00 до 09:00 следующего дня;
3. Соблюдать рекомендации и требования Роспотребнадзора, администрации гостиницы и иные, действующие на момент заселения Гостя, нормативные акты;
4. Воздерживаться от громких звуков и шумов вблизи гостей с маленькими детьми;
5. Закрывать водоразборные краны по окончанию пользования;
6. Уходя из номера закрывать окна, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать комнату на ключ;
7. Ознакомиться с Правилами проживания гостей с животными в отеле, в случае размещения с собакой декоративной породы весом до 5 кг (п. 7 настоящих Правил).
8. Ознакомиться с Правилами пожарной безопасности и эвакуации при возникновении чрезвычайных ситуаций для гостей отеля (п. 8 настоящих Правил) и соблюдать их, изучить схему эвакуации при пожаре;
9. Ознакомиться с Правилами поведения при землетрясении (п. 9 настоящих Правил).
10. Придерживаться Правил противодействия терроризму в соответствии Федеральным законом "О противодействии терроризму" от 06.03.2006 N 35-ФЗ.
11. При заселении провести визуальный осмотр номера. В случае обнаружения повреждений имущества в номере, немедленно сообщить администрации гостиницы. Повреждения, обнаруженные во время проживания и после выезда Гостя, признаются совершенными Гостем;
12. Возместить ущерб в случае повреждения имущества гостиницы. Стоимость повреждённого имущества должна соответствовать рыночной стоимости аналогичного имущества. При повреждении части имущества возмещению подлежит его полная стоимость.

13. За курение в номере Гость обязан оплатить гостинице компенсацию за проведение генеральной уборки. Стоимость специальной генеральной уборки 5000 руб.
14. Нести ответственность за приглашённых к себе в номер посетителей. По просьбе Гостя разрешается пребывание посетителей в номере Гостя с 08:00 до 23:00 местного времени, при условии предъявления ими документа, удостоверяющего личность. Нахождение третьих лиц в номере после 23:00 разрешается только при условии их регистрации и полной оплаты гостиничных услуг.
15. Немедленно сообщить администрации гостиницы о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их поиску. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцам. Отправление забытых вещей осуществляется Почтой России, другой почтовой или курьерской службой за счет Гостя. Если владелец не найден, администрация хранит утерянную вещь в течение 6 месяцев. Особо ценные вещи – в течение года. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в отеле определяется администрацией гостиницы.

С целью обеспечения в отеле порядка, сохранности имущества и безопасности гостей, в отеле запрещается:

1. Агрессивное и/ или аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
2. Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, ресторанах) в нижнем белье, обнаженными, в грязной, пачкающей одежде или обуви;
3. Вносить и хранить в номерах вещества, материалы и предметы, являющиеся опасными для жизни и здоровья граждан и сохранения имущества (как-то: оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы);
4. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;
5. Курение (в том числе электронных сигарет) в номерах, холлах, коридорах в ресторане и других местах, не предназначенных для курения;
6. Переставлять гостиничное имущество (оборудование) в номерах и общественных зонах, а также использовать его не по назначению;
7. Использовать белые гостиничные полотенца на пляже;
8. Выносить продукты (пакеты, контейнеры) из зала с питанием по системе шведский стол;
9. Размещение в отеле с животными, за исключением собак декоративных пород весом до 5 кг;
10. Оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им карточку-ключ от номера;
11. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра.

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.

Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания и требовать выезда Гостя в случае нарушения Гостем данных Правил, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба гостинице или другим гостям.

БРИСТОЛЬ

6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА (ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА, БАССЕЙНА И БАННОГО КОМПЛЕКСА)

В оздоровительный центр (ОЦ) (тренажерный зал, бассейн и банный комплекс) допускаются лица, проживающие в гостинице, имеющие абонемент, карту Гостя или кассовый чек, после ознакомления с настоящими Правилами. Приобретая (получая) абонемент, карту Гостя или кассовый чек, посетитель принимает правила и условия посещения ОЦ, несет полную ответственность за их выполнение.

Дети с 0 до 14 лет имеют право посещать ОЦ только в сопровождении родителей или сопровождающих взрослых.

Родители или сопровождающие взрослые, посещая ОЦ с детьми от 0 до 14 лет, оформляют соответствующую расписку, выданную администратором, о том, что во время пребывания в ОЦ родители или сопровождающие взрослые несут полную ответственность за своего ребенка. Администратор имеет право потребовать предъявить свидетельство о рождении ребенка или документ, удостоверяющий личность.

Правила посещения тренажерного зала:

1. При первом посещении тренажерного зала необходимо:
   - Проконсультироваться с врачом и тренером-инструктором;
   - Получить рекомендации тренера - инструктора по правильному использованию тренажеров и спортивного оборудования.
2. Вход в тренажерный зал разрешается только в спортивной одежде с закрытым торсом и в чистых кроссовках (кедах).
3. Тренажеры и кардиотренажеры использовать строго по назначению: согласно указаниям тренера - инструктора и техническим данным.
4. Рекомендуется в целях гигиены накрывать скамьи тренажеров и сидения кардиотренажеров индивидуальными полотенцами.
5. При плохом самочувствии следует немедленно прекратить занятия и обратиться к тренеру - инструктору (при необходимости вызвать скорую).
6. В тренажерном зале запрещено:
   - Пребывать в состоянии алкогольного опьянения;
   - Курить и распивать спиртные напитки;
   - Разукомплектовывать и переставлять тренажеры;
   - Самостоятельно (без тренера-инструктора) пользоваться электронным оборудованием тренажерного зала;
   - Тренироваться в купальниках, мокрой одежде, любой другой обуви, кроме кроссовок (кед).

Правила посещения бассейна и банного комплекса:

1. Посетителям плавательного бассейна необходимо иметь при себе:
   - сменную резиновую обувь;
   - купальный костюм общепринятого образца;
   - шапочку для плавания.

   Для детей любого возраста необходим тот же набор принадлежностей.
2. Посетителям необходимо выполнять все требования администратора, связанные с обеспечением безопасности и соблюдением правил посещения бассейна и банного комплекса.
3. Соблюдать расписание занятий и общее время пребывания.
4. Входить в зону бассейна только в чистой сменной обуви, пригодной для посещения бассейна.
5. Принять тщательный душ перед бассейном.
6. После окончания пользования душем обязательно закрыть краны горячей и холодной воды.
7. Соблюдать требования по порядку использования дорожек и правил поведения в чаше бассейна.
8. Все перемещения в бассейне необходимо делать спокойным шагом.
9. Соблюдать чистоту в банном комплексе.

10. В бассейне и банном комплексе НЕ разрешается:
    - прыгать с бортиков бассейна;
    - толкаться во время плавания;
    - висеть на дорожках бассейна;
    - создавать излишний шум и подавать ложные сигналы о помощи;
    - при плавании создавать препятствия другим посетителям;
    - плавать с жевательной резинкой;
    - плавать без шапочки, так как волосы засоряют фильтры бассейна;
    - бросать посторонние предметы в бассейн;
    - шуметь, нецензурно выражаться, вызывающе себя вести;
    - втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) во избежание аллергии у посетителей;
    - производить косметологические процедуры в помещении бассейна (маникюр, педикюр, пилинг и т.д.);
    - портить инвентарь и имущество бассейна и банного комплекса;
    - ходить босиком в бассейне, бегать;
    - проходить в бассейн в уличной обуви;
    - входить в служебные и технические помещения;
    - прикасаться, включать/выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
    - употреблять алкоголь и курить;
    - самостоятельно включать или выключать сауны;
    - лить масляные и другие вещества, на электрические тэны;
    - оставлять детей без присмотра.

Администрация не несет ответственности за травмы и повреждения, полученные посетителями в результате несоблюдения правил безопасности и поведения в ОЦ.

Администрация не несет ответственности за личные вещи посетителей ОЦ (драгоценности, часы, деньги и т. д.).

За порчу имущества ОЦ виновные несут материальную ответственность и возмещают причиненный ущерб в полном объеме.

Администрация оставляет за собой право в любое время отказать посетителю в нахождении на территории ОЦ, в случае нарушения им настоящих правил.

7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ЖИВОТНЫМИ В ОТЕЛЕ «БРИСТОЛЬ»

Размещение в отеле с животными запрещено, за исключением собак декоративных пород весом до 5 кг (например, йоркширский терьер).

Администрация отеля оставляет за собой право определять возможность проживания животного в гостиничном номере, а также оставляет за собой право отказать в размещении без объяснения причин.

Владелец животного должен в обязательном порядке при бронировании номера, а затем в день заселения в отель известить службу приема и размещения о своем намерении проживать с животным. Гость обязан сообщить сведения о животном (породу, размер, вес и иные особые характеристики).

В одном номере совместно с Гостем могут проживать не более двух собак.

Гость обязан дополнительно оплатить проживание животного в номере в соответствии с утвержденным прейскурантом. Стоимость проживания животного в номере включает генеральную уборку, которую

проводит работник отеля после отъезда Гостя, проживающего с животным, при подготовке помещения для поселения следующего Гостя.

При поселении в отель с животным, Гость обязан ознакомиться с Правилами проживания Гостей с животными в отеле «Бристоль», и поставить подпись, подтверждающую ознакомление и согласие их соблюдать.

Обязательства владельца животного перед отелем и условия содержания животного в номере и на территории отеля:

1. Гость должен иметь при себе подстилку/коврик для сна и отдыха животного.
2. Для кормления животного Гость должен привезти с собой специальную посуду.
3. Для отправления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привезти с собой специальный лоток или иные специальные подстилки, которые размещаются строго в санузле номера. Владелец несет всю ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности животного (миски, пеленки, лотки и т.п., горничная не обслуживает).
4. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и повесить на ручку входной двери хенгер «ПОЖАЛУЙСТА, УБЕРИТЕ МОЮ КОМНАТУ» или сообщить об этом на ресепшен или горничной. В случае отсутствия хенгера на ручке входной двери или устного уведомления персонала отеля, указанные услуги и работы осуществляться не будут.
5. Запрещается оставлять животное в номере на длительное время без присмотра (более 30 минут). Оставляя животное в номере без присмотра, Гость должен вывесить хенгер «НЕ БЕСПОКОИТЬ».
6. Собаки должны находиться на территории отеля (кроме номера) на поводке.
7. Запрещено кормить и поить животное из гостевой посуды.
8. Запрещено вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти животных в номере.
9. Запрещено использовать для гигиены животных полотенца, простыни и другие постельные гостиничные принадлежности.
10. Запрещено нахождение животных возле линии раздачи шведской линии (допускается пребывание животного в зале шведской линии с размещением животного на пластиковом стуле).
11. Запрещается брать с собой животных в тренажерный зал, бассейн и банный комплекс.
12. Гость, проживающий с животным, обязан соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, и на всей территории отеля.

Ограничения, накладываемые отелем на Гостя, проживающего с животным:

1. Всю ответственность, связанную с сохранностью животного и обеспечением его надлежащего содержания в период проживания в отеле, владелец животного полностью возлагает на себя.
2. Владелец животного несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества отеля. В случае причинения ущерба животным отелю, Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия нанесенных убытков.
3. Все риски, связанные с поведением животного в период его нахождения в отеле, которое может повлечь за собой причинение ущерба имуществу третьих лиц из числа гостей и/или сотрудников отеля, а также причинение вреда здоровью последних, несет владелец животного.
4. Гость, соглашаясь с данными Правилами, подтверждает факт проведения животному плановых прививок и несет ответственность за риск причинения вреда третьим лицам в случае укусов.
5. Отель оставляет за собой право расторгнуть договор оказания гостиничных услуг в отеле с Гостем, проживающим с животным в случае:
   - нарушения Правил проживания гостей с животными в отеле «Бристоль»;

агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного, которое нарушает покой других гостей отеля.

8. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ЭВАКУАЦИИ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ ДЛЯ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

БРИСТОЛЬ

Во время пребывания в отеле необходимо соблюдать правила противопожарной безопасности, установленные на территории Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 16 сентября 2020 г. N 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»), пользоваться электроприборами в соответствии с правилами их эксплуатации.
В номере и на территории отеля запрещается:

1. Курить;
2. Использовать свечи, аромалампы и другие аналогичные предметы;
3. Использовать электроприборы для просушивания мокрых вещей – это может привести к поломке оборудования и самовозгоранию.
4. Использовать электронагревательные приборы, не входящие в комплектацию номера;
5. Использовать пиротехнику, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества.
6. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящихся на территории отеля.

Эвакуация работников, гостей и посетителей, осуществляется при угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации.

Эвакуация осуществляется по решению администрации гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций, таких как: пожар, взрыв (обрушение здания), землетрясение, поступление угрозы террористического акта и т. п.

При заселении в отель, посмотрите в окно номера, чтобы определить свое месторасположение в здании, ознакомьтесь с расположением эвакуационных выходов, найдите кнопку ручной пожарной сигнализации в коридоре, чтобы своевременно ей воспользоваться.

Правила поведения в случае возникновения пожара и порядок эвакуации:

1. Не поддавайтесь панике! Оцените ситуацию!
2. В экстренном порядке сообщите о чрезвычайной ситуации в службу охраны или на стойку портье.
3. При возможности возьмите документы и наденьте одежду по сезону. Следуйте к выходу из номера согласно плану эвакуации (расположен на входной двери).

При возможности перед выходом из номера необходимо принять меры безопасности: закрыть окна, форточки, двери, ведущие на балкон, отключить электроприборы, выключить свет и плотно закрыть двери в номер, чтобы избежать распространения огня и дыма.

4. После выхода из номера следуйте к ближайшему запасному выходу, пропуская вперед женщин и детей. Не используйте лифты.

В случае задымления передвигайтесь ближе к полу (пригнувшись или ползком), защитив органы дыхания любой смоченной в воде тканью.

5. Двигайтесь в южном направлении в сторону ялтинского морского вокзала (площадь перед главным входом в отель).
6. Не покидайте площадь морского вокзала.
7. Следуйте указаниям персонала.

Если вы не можете выйти из номера при объявлении эвакуации (например, если дверь стала горячей и из-под нее идет дым, не открывайте дверь):

1. Не поддавайтесь панике! Оцените ситуацию!
2. В экстренном порядке сообщите о чрезвычайной ситуации в службу охраны или на стойку портье.
3. Защитите органы дыхания любой смоченной в воде тканью.
4. Если за окном нет дыма, откройте окно и вывесите наружу простыню или одеяло.

5. Зовите на помощь.
6. Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери и вентиляционного отверстия. Если стены и двери номера горячие, обливайте их водой, поддерживая их во влажном состоянии.

9. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ЗЕМЛЕТРЯСЕНИИ

Когда происходит землетрясение, земля ощутимо содрогается в течение довольно короткого времени – всего несколько секунд, а при сильном землетрясении – до минуты.

1. Не поддавайтесь панике! Оцените ситуацию!

2. Проснувшись от подземных толчков, не включайте свет, чтобы избежать возможных пожаров и взрывов, которые могут произойти от утечки горючих и взрывоопасных веществ.

При возможности захватите документы и необходимые вещи. Незамедлительно постарайтесь выйти из здания согласно планам эвакуации (расположены на входной двери номера) и двигайтесь в южном направлении в сторону ялтинского морского вокзала (площадь перед главным входом в отель).

3. Если нет возможности выйти из здания, немедленно займите самые безопасные места: дверные проемы, угол рядом с несущими стенами. Во время сильных толчков не выходите из здания! Самыми уязвимыми местами здания являются лестничные площадки, разрушения здания начинаются именно с них!

4. Находясь на улице, уйдите подальше от зданий и линий электропередач к свободному пространству. Не пытайтесь зайти внутрь зданий даже для оказания помощи – сначала дождитесь окончания толчков.

Не удивляйтесь, если почувствуете новые толчки! После первого сильного толчка может наступить временное затишье, а затем новый толчок. Могут произойти и повторные толчки, т.е. отдельные землетрясения, возникающие вслед за главным толчком. Они могут происходить в течение нескольких минут или даже часов.

5. Не покидайте площадь морского вокзала.

6. Следуйте указаниям персонала.

Приложения:

- Договор оказания гостиничных услуг в отеле «Бристоль»

- Анкета Гостя

- Согласие на обработку персональных данных.

БРИСТОЛЬ

APPROVED BY

LLC Happy Seasons Hotels Group

Berezina O.N.

January 08, 2023

The Bristol Hotel

Rules for the Provision of Hotel Services and Accommodation

(hereafter referred to as The Rules)

The present Rules are established in accordance to the legislation in power of the Russian Federation, General Regulations for hotel services provision in the Russian Federation and Migration Legislation norms of the Russian Federation.

Hotel "Bristol" in its operation strives to comply with the Federal Law of 24.11.1996 № 132-FZ "On the Basics of Tourism in the Russian Federation", the Decree of the Government of the Russian Federation of 18.11.2020 № 1853 "On Approval of the Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation"

The given Rules regulate the order of reservation of the rooms in the Bristol Hotel, the conditions for services provision to the Hotel's guests, the order of The Bristol Hotel's guests registration, the order and the ways of service payment, liabilities of the parties.

The given Rules are available on the official site of the Bristol Hotel http://bristol-yalta.ru and at the front desk (receptionist).

1. GENERAL TERMS AND CONDITIONS

For the purposes of these General Terms and Conditions governing the Provision of Services, the terms set out below shall have the following meanings:

"The Hotel" - shall mean all the property complex of the Bristol Hotel (the building, the equipment, the furniture, the technical equipment, interior design items, appliances) intended to be used for hotel services provision at the address: 12A Roosevelt street, Yalta, The Republic of the Crimea, Russian Federation.

"Hotel services" - shall mean the complex of services provided to the persons having residence in the Bristol Hotel.

"Customer" - shall mean a legal entity or an individual person who intends to purchase or order the hotel services.

"Guest" - shall mean an individual person who is a receiver of the hotel services.

"Reservation" - shall mean a process of reserving beds and (or) rooms in the hotel in advance by the Customer or the Guest.

"Check-in, Check-out Time" - shall mean time stipulated by the responsible party for the check-in/check-out of a Guest.

"Guaranteed Reservation" - shall mean a kind of a reservation upon which The Hotel is expecting The Guest to arrive within 24 hours starting from the day of the expected check-in (from 3:00 p.m. to 12:00 a.m. following the estimated date of arrival for any check-in time). The Hotel holds the right to charge the cost of a one-night stay in case of an overdue check-in of the Guest or in case of a non-arrival. In the event of an over 24-hour delay, the guaranteed reservation shall be canceled.

"Non-Guaranteed Reservation" - shall mean a kind of a reservation upon which the Hotel is expecting the Guest to check-in until 6 p.m. on the planned check-in day, after which the reservation shall be canceled.

Working hours of the Hotel – 24 hours a day, the Hotel performs check-in (provided there are vacancies available in the Hotel) and check-out round the clock

The Hotel is meant for a temporary residence.

Minimal period of residence in the Hotel is a 24-hour period. The Maximum period of residence is not stipulated.

The Hotel may outsource legal entities or private individuals upon agreement in order to provide guests with additional services.

The territory of the Hotel in public areas and in the crowded places is being monitored by the CCTV cameras. Conducting of professional photo shoots and video filming (for printed press, television programs, Internet clips) in the Hotel is carried out only after obtaining the consent of the Hotel administration.

Requirements of the present Rules are obligatory for following by the Guests, individuals making agreements for the hotel services provision (including tour operators' contracts) in favour of the third parties, the Hotel's staff and all the individuals visiting the territory of the Hotel.

2. RESERVATION

LLC Happy Seasons Hotels Group is receiving requests for both guaranteed and non-guaranteed reservations via telephone connection and by e-mail.

There is no reservation fee.

Reservation request must contain the following information:

From a legal entity:

- name of the legal entity, registration address, postal address;

- registration (OGRN – Primary National Registration Number, TIN – Taxpayer Registration Number/RRC – Registration Reason Code) and bank account details;

- quantity and categories of the hotel rooms to be reserved;

- check-in and check-out date and time;

- surname, name, patronymic name and passport details of the individuals to be accommodated;

- contact telephone number, e-mail;

- room location preferences (facing south or north), bedding preferences (double or twin rooms (one big double bed or two twin beds))

From a private individual – private entrepreneur:

- surname, name, patronymic name, registration address, postal address;

- registration (OGRN - Primary State Registration Number of an Individual Businessman and INN - Personal Tax Reference Number) and bank account details;

- quantity and categories of the hotel rooms to be reserved;

- check-in and check-out date and time;

- surname, name, patronymic name and passport details of the individuals to be accommodated;

- contact telephone number, e-mail;

- room location preferences (the historical building or the new building, facing south or north), bedding preferences (double or twin rooms (one big double bed or two twin beds)), baby crib available in the room.

From a private individual:

- surname, name, patronymic name and passport details;

- quantity and categories of the hotel rooms to be reserved;

- check-in and check-out date and time;

- surname, name, patronymic name and passport details of the individuals to be accommodated;

- contact telephone number, e-mail;

- room location preferences (the historical building or the new building, facing south or north), bedding preferences (double or twin rooms (one big double bed or two twin beds)), baby crib available in the room.

A request for a non-guaranteed reservation is valid until 6 p.m. on the day it was placed for. In the event of the Guest failing to be on time for the check-in, the request for a non-guaranteed reservation is canceled and the Guest's accommodation is performed on the first-come, first served basis.

A reservation request can be canceled no later than forty-eight hours before the requested date and time.

In case of timely cancellation of the guaranteed reservation, the Guest has the right to leave the funds on deposit for a period not exceeding 3 years or to request a refund.

The refund is made on the basis of a written request of the Guest and after the Guest, who made the payment, submits the original completed and signed application for refund with his/her bank details. The refund shall be made in the same manner in which it was received.

In case of untimely cancellation of the application with the guaranteed reservation, the prepayment is not refunded, according to the terms of the reservation tariff.

Reservation request must be confirmed. Reservation confirmation notification contains the following information:

- the name of the legal entity or the name, surname and patronymic name of the private individual, indicated in the reservation request;

- the name of the host party – LLC Happy Seasons Hotels Group;

- registration (OGRN – Primary National Registration Number, TIN – Taxpayer Registration Number/RRC – Registration Reason Code) and bank account details of the host party;

- quantity and categories of the reserved hotel rooms;

- check-in and check-out date and time;

- quantity of individuals to be accommodated;

- reservation number, date and the name, surname and patronymic name of the reservation clerk;

- contact telephone number, e-mail.

When making a reservation, the Guest selects the room category and the right to choose a specific room belonging to this category is reserved by the hotel reception service. If possible, the hotel shall take into account the Guest's wishes regarding the accommodation in a particular room.

In case of unavailability of vacancies of the requested category for the requested date, the host party holds the right to refuse the room reservation or offer alternative variants.

In case of force majeure, the hotel reserves the right to refuse to accommodate the Guest with the condition of providing him/her with accommodation in another hotel.

3. THE CHECK-IN PROCEDURE IN THE HOTEL

The Hotel maintains the following procedure for check-in/check-out:

- Check-in after 3 p.m.

-Check-out before 12 p.m.

The contract for hotel services provision is concluded:

- with legal entities and private individuals – private entrepreneurs who conclude a contract in of the third parties;

- directly with Guests – private individuals who purchase the services for themselves.

БРИСТОЛЬ

The contract for hotel services provision with private individuals is concluded upon provision of ID by the Guest:

- a passport of a citizen of the Russian Federation certifying the identity of a citizen of the Russian Federation on the territory of the Russian Federation;

- a passport of a citizen of the USSR, certifying the identity of a citizen of the Russian Federation, until it is replaced by a passport of a citizen of the Russian Federation within the established period of time;

- birth certificate - for a person under 14 years of age;

- passport of a citizen of the Russian Federation certifying the identity of a citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation - for a person permanently residing outside the Russian Federation;

- temporary identity card of a citizen of the Russian Federation;

- a passport of a foreign citizen or another document established by federal law or recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as a document certifying the identity of a foreign citizen;

- a document issued by a foreign state and recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as a document certifying the identity of a stateless person;

- a temporary residence permit for a stateless person;

- residence permit of a stateless person;

- temporary identity card of a stateless person in the Russian Federation.

Citizens of the Russian Federation may also be admitted to the hotel on condition of identification and (or) authentication with the use of a unified biometric system (subject to the hotel's technical capability).

For foreign citizens in addition to the documents listed above the following are to be presented:

- an immigration slip with a stamp indicative of crossing the Russian Federation border;

- a visa (if a foreign citizen requires a visa for entering the territory of the Russian Federation).

The same documents are obligatory to be provided by all the individuals planning to stay in the Hotel, even if the contract is not concluded with a particular individual.

All the guests checking-in the Hotel are personal data owners withing the meaning of the Federal Law "Of Personal Data" from July, 27th, 2006 № 152- FZ.

For statutory compliance with the Migration Law in action, and hotel services provision in accordance to the established standards the Contractor needs the Guests' personal data.

The Guest by signing the Registration Form confirms by his/her signature giving the right to the Contractor to store, process and transfer the following personal data without his/her specific agreement and without a notification to the personal data owners' rights protection body in power:

- surname, name, patronymic name;

- date and place of birth;

- residence address;

- details of the ID document;

- duration of the Hotel stay;

- contact telephone number and e-mail.

By providing their personal data, citizens and individuals without a citizenship, who checking into the Hotel, confirm the authenticity of the data provided.

The personal data listed above is stored, processed and can be transferred only with the aim of providing the Guests with hotel services of a high quality and informing them of the Hotel's services.

Personal data can be transferred and/or revealed only in the cases and in the order stipulated by the Russian Federation Personal Data Protection Legislation.

Citizens of the Russian Federation, upon checking into the Hotel are subjects to the temporary residence registration in accordance to the Migration Law in power. For a temporary residence registration a Guest must provide an ID document upon the checking into the Hotel.

Foreign citizens and persons without a citizenship upon checking into the hotel are subjects to the temporary residence registration in accordance to the Law in power. For a temporary residence registration foreign citizens and persons without a citizenship upon checking into the Hotel must provide the documents listed in the paragraph 3.2.

The Hotel registration of minors is performed on the basis of their birth certificates and the ID documents of the parents present with them (adoptive parents, guardians, trustees) or close relatives accompanying the minors. Upon this, the mentioned individuals (except for parents) must provide the document confirming their right for accompanying a minor and for actions on his/her behalf.

The contract for hotel services provision is in power from the moment of being concluded by the parties. The blank of a contract is attached to the present Rules. For the Parties' convenience, the contract, the Guest's registration form and personal data processing agreement are united into one document.

The contract for hotel services provision is signed on the day of a check-in at the front desk.

After signing the contract, the Guests is given an electronic plastic card, which is a key card to the room. The hotel staff has the right to check any person on the hotel premises for a key card.

The hotel has the right to refuse the Guest's accommodation in the following cases:

- the checking-in Guest does not have the necessary documents, the documents are invalid or expired;

- there is no payment for the room in the prescribed order or in the required amount;

- The guest is in an inebriated state, inadequate, aggressive behavior;

- The Guest refuses to comply with the established rules of stay in the hotel;

- persons who are wanted by the police;

- in other cases provided for by the legislation of the Russian Federation and common sense. In disputable cases the hotel administration shall solve the issues.

4. THE COST AND TERMS AND PROCEDURES OF PAYMENT

The Hotel rates align with the price list. The prices are indicated both on the Hotel's site and at the front desk.

Upon a Guest's check-in from 12 a.m. till 12 p.m. (early check-in) an additional fee is charged in the amount of 50% of the cost of a one-night stay in the room of a chosen category.

Upon a Guest's check-out after the check-out time but before 8 p.m. of the current day, an additional fee is charged in the amount of 50% of the cost of a one-night stay in the room of a chosen category.

Upon a Guest's check-out after 8 p.m., an additional fee is charged in the amount of 100% of the cost of a one-night stay in the room of a chosen category.

A less than 24-hour stay in the Hotel has the same cost as a 24-hour stay in the room of a chosen category.

Days of delay and a pre-scheduled check-out are not compensated and not a subject to be reclaimed.

The Guest wishing to prolong his/her Hotel stay should inform the front desk receptionist no later than 12 hours in advance and pay for the stay, otherwise, the Hotel holds the right to demand to vacate the room.

The cost of the Hotel's stay includes:

- breakfast (buffet, continental - during a low season);

- wake-up calls;

- use of bedding, bed linen, furniture, fittings and other items for household needs; electric lighting, cold and hot water supply, conditioned air; use of individual electronic safe, hairdryer, cable TV services, provision of crockery and cutlery (one set for each resident);

- use of the health center (gym, swimming pool and bath complex);

- provision of an iron and an ironing board in the ironing room;

- ordering a transfer (taxi);

- ordering excursion services, tickets (theatre, concert, cinema);

- ordering a car, a scooter, a bicycle for rent;

- using the first aid kit (at the reception);

- ambulance and other emergency services calls;

- reception and handing over of the correspondence addressed to the Guest.

The cost of services included in the price of accommodation but not used by the Guest is not refundable.

Information about the prices of services, which are not included in the cost of stay, is indicated at the front desk and on the Hotel's site.

Payment for the stay in the Hotel is performed in the following order:

1. Customers-legal entities and private entrepreneurs perform the payment for the hotel services by transferring the money to the bank account which is indicated by the host party and within the time limits stipulated by the contract.
2. The Guests paying for the hotel services by themselves can choose any of the ways listed below:

- by means of transferring the money to the bank account of the host party before checking into the Hotel, and providing a payment document when checking into the Hotel;

- by paying money to the cash register when checking into the Hotel;

- by a bank card via the Hotel's terminal (beforehand inquiring of the kinds of cards being serviced is needed).

Payment for accommodation is conducted on the day of arrival of the Guest for the entire period of stay.

Information about privileges, discounts and special offers can be inquired during the reservation of the room – from a reservation clerk, on the Hotel's site and at the front desk.

I case of an early check-out the Guest (more than 24 hours before a scheduled check-out) has the right to apply for the refund of the extra money paid.

In case of an early check-out from the Hotel (less than 24 hours before a scheduled check-out), no refund of the extra money paid is conducted.

All the complaints concerning the quality of the services provided are accepted by the Hotel during two month period after the Guest's check-out and only in the case of the services having been paid for by the Guest.

5. RULES FOR RESIDENTS AND GENERAL CONDITIONS FOR THE HOTEL'S PROPERTY USE, LIABILITIES

The Hotel rooms are places for a temporary residence, meant for rest.

The Hotel is the pace of a large congregation of people. Due to this fact, it is necessary to follow the rules listed below while staying in the Hotel with the view to having a comfortable stay and complying with the life safety rules.

All the Guests and visitors of the Hotel without an exception must:

1. Keep the room and the common areas tidy;

2. Observe the silence regime at night from 11p.m. until 9 a.m. of the next day ;

3. Follow the recommendations and requirements of the Russian Federal State Agency for Health and Consumer Rights (Rospotrebnadzor), the Hotel's administration and any other norms in action at the time of the Guest's

check-in aimed at prevention of spreading of the new coronavirus infection (COVID-19), stipulated by the point 6 of the present Rules.

4. Avoid causing loud sounds and noises close to the Guests with young children;

5. Turn off the water taps when they are not being used;

6. Close the windows, switch off the lighting fixtures, TV sets, lock the door when leaving the room;

7. Familiarize yourself with the Rules of accommodation of guests with animals in the hotel, in case of accommodation with a dog of decorative breed weighing up to 5 kg (p. 7 of these Rules).

8. Familiarize yourself with the Rules of fire safety and evacuation in case of emergencies for hotel guests (p. 8 of these Rules) and comply with them, study the scheme of evacuation in case of fire;

9. Familiarize yourself with the Rules of Conduct in case of earthquake (p. 9 of these Rules).

10. To adhere to the Rules of counter-terrorism in accordance with the Federal Law "On counter-terrorism" from 06.03.2006 N 35-FZ.

11. To have a visual inspection of the room upon the checking-in. In the case of any damage to the property in the room being discovered, the Guest should immediately inform the administration of the Hotel. Any damage, discovered during the time of the Guest's accommodation or after the Guest's check-out, is declared to have been caused by the guest.

12. Pay a damage charge in case of damaging the Hotel's property. The cost of the damaged property should correspond to the market price of similar property. The full cost of property must be compensated in case of damaging a part of the property.

13. For smoking in the room the Guest is obliged to pay the hotel compensation for general cleaning. The cost of special general cleaning is 5000 rubles.

14. Bear responsibility for the visitors invited to the Hotel room. Visitors staying in the room from 8 a.m. till 11 p.m. local time are allowed upon the Guest's request under a condition of their providing an ID. Presence of the third parties in the room after 11 p.m. is allowed only under a condition of a registration and paying a full hotel services fee.

15. Immediately inform the hotel administration about the loss of personal belongings from the room to initiate measures for their retrieval. The Hotel bears responsibility for the loss of money, other currency valuables, security papers and other valuables of the Guest under a condition that they were either admitted by the Hotel for safekeeping or were put by the Guest into a personal safe provided by the Hotel, regardless of either this safe shall be located in the room or on the other premises of the Hotel. The Hotel bears no responsibility for the loss of the contents of such a safe if proven that upon the conditions of the safekeeping access by anybody else without the owner's awareness was impossible or became possible in the course of a compelling force.

In case of finding forgotten things, the hotel administration shall take measures to return them to their owners. Forgotten things shall be sent by Russian Post, other postal or courier service at the Guest's expense. If the owner is not found, the administration keeps the lost thing for 6 months. Especially valuable things - for a year. The procedure of accounting, storage and utilization (destruction) of forgotten things in the hotel is determined by the hotel administration.

To ensure order, safety of property and safety of guests in the hotel it is forbidden:

1. Aggressive and/or immoral behavior (actions that violate generally accepted norms of morality and ethics, contradict generally accepted ideas of reasonable and decent behavior, such as: violence, insult, hooliganism, excessive use of alcoholic beverages, rudeness towards others, indecent behavior in public places, etc.);

2. Being in public areas (corridors, halls, stairs, restaurants) in underwear, naked, wearing dirty, soiling clothes or shoes;

3. Bring and store in the rooms substances, materials and objects that are dangerous for life and health of citizens and preservation of property (such as: weapons, flammable, explosive, narcotic substances, caustic and strong odor materials);

4. Openly carry any kind of civilian, service and combat weapons, including in the performance of official duties;

5. Smoking (including electronic cigarettes) in rooms, halls, corridors in the restaurant and other places not designated for smoking;

6. Moving hotel property (equipment) in the rooms and public areas, as well as using it not for its intended purpose;

7. Use white hotel towels on the beach;

8. Take food (bags, containers) out of the buffet room;

9. Accommodation in the hotel with animals, except for dogs of decorative breeds weighing up to 5 kg;

10.Leaving unauthorized persons in the rooms for the period of Guest's absence, as well as giving them the key card for the room;

11. Leaving underage children unattended.

The administration of the Hotel holds the right to enter the room without agreement of the Guest in cases of fumigation, fire, flood and also in the case of a Guest failing to follow the present resident Rules, public order rules, the order of electric appliances usage.

The Hotel holds the right to terminate the contract for hotel services provision in its sole discretion or to refuse to prolong the Guest's stay and demand the Guest's check-out in case of the Guest failing to comply with the present Rules, untimely payment for the services, infliction of material damage to the Hotel or to the other Guests.

6. RULES FOR VISITING THE HEALTH CENTER (GYM, SWIMMING POOL AND BATH COMPLEX)

The Health Center (gym, swimming pool and sauna complex) is accessible to persons staying at the hotel, having a season ticket, guest card or cash voucher, after familiarization with these Rules. By purchasing (receiving) a season ticket, guest card or cash voucher, the visitor accepts the rules and conditions of visiting the hotel and bears full responsibility for their fulfillment.

Children from 0 to 14 years old have the right to visit the Center only when accompanied by parents or accompanying adults.

Parents or accompanying adults visiting the Center with children from 0 to 14 years of age must sign a corresponding receipt issued by the administrator stating that during their stay in the Center the parents or accompanying adults are fully responsible for their child. The administrator has the right to request the child's birth certificate or an identity document.

Rules for going to the gym:

1. When visiting the gym for the first time, it is necessary to:

- Consult a doctor and a coach-instructor;

- Get recommendations of the coach-instructor on the correct use of training machines and sports equipment.

2. Entrance to the gym is allowed only in sports clothes with covered torso and clean trainers (sneakers).

3. exercise machines and cardio equipment should be used strictly for their intended purpose: according to the instructions of the coach - instructor and technical data.

4. For hygiene purposes it is recommended to cover the benches of exercise machines and cardio equipment seats with individual towels.

5. If you feel unwell, stop exercising immediately and contact the coach - instructor (if necessary, call an ambulance).

6. It is forbidden in the gym:

- Stay in a state of alcoholic intoxication;

- Smoking and drinking alcoholic beverages;

- Disassemble and rearrange fitness equipment;

- Use electronic equipment of the gym on your own (without a coach-instructor);

- To train in swimsuits, wet clothes, any other footwear except for trainers (sneakers).

Pool and bathing facility rules:

1. Visitors to the swimming pool should have:

- changeable rubber shoes;

- bathing suit of generally accepted model;

- swimming cap.

The same set of accessories is required for children of any age.

2. Visitors must fulfill all the requirements of the administrator related to safety and compliance with the rules of visiting the pool and bathing complex.

3. Adhere to the session schedule and general hours of stay.

4. Enter the pool area only wearing clean, changeable shoes suitable for the pool.
5. Take a thorough shower before the pool.
6. Be sure to close the hot and cold water taps after you have finished using the shower.
7. Observe the requirements for the order of use of the lanes and the rules of behavior in the pool basin.
8. All movements in the pool must be done in a calm pace.
9. Keep the bathing complex clean.
10. It is NOT allowed in the pool and bathing complex:

- jumping from the sides of the pool;
- pushing during swimming;
- hanging on the lanes of the pool;
- make unnecessary noise and give false signals for help;
- obstruct other visitors while swimming;
- swim with chewing gum;
- swim without a cap, as hair clogs the pool filters;
- throw foreign objects into the pool;
- make noise, use foul language, behave in a defiant manner;
- rub cosmetic products (creams, ointments, etc.) into the skin to avoid allergies among visitors;
- perform cosmetic procedures in the pool premises (manicure, pedicure, peeling, etc.);
- damage the inventory and property of the swimming pool and bathing complex;
- to walk barefoot in the pool, run;
- go to the swimming pool in street shoes;
- enter service and technical rooms;
- touch, turn on/off and adjust any engineering and technical equipment;
- consume alcohol and smoke;
- turn saunas on or off by yourself;
- pour oil and other substances on electric heating elements;
- leave children unattended.

The administration is not responsible for injuries and damages received by visitors as a result of non-compliance with the rules of safety and behavior in the Center.

The administration is not responsible for personal belongings of the visitors (jewelry, watches, money, etc.).

For damage to the property of the Center the guilty parties bear material responsibility and reimburse the damage caused in full.

The administration reserves the right at any time to refuse a visitor to stay on the territory of the Center in case of violation of these rules.

7. RULES FOR GUESTS WITH PETS AT THE BRISTOL HOTEL

Animals are not allowed in the hotel, except for dogs of decorative breeds weighing up to 5 kg (e.g. Yorkshire Terrier).

The hotel administration reserves the right to determine whether an animal can stay in the hotel room, and also reserves the right to refuse accommodation without explanation.

The owner of the animal must obligatory inform the reception about his/her intention to stay with the animal when booking the room and then on the day of check-in. The Guest must provide information about the animal (breed, size, weight and other special characteristics).

A maximum of two dogs can stay in the same room with the Guest.

The Guest is obliged to additionally pay for the pet's accommodation in the room in accordance with the approved price list. The cost of accommodation of the pet in the room includes general cleaning, which is carried out by the hotel employee after the departure of the Guest staying with the pet, when preparing the room for the next Guest.

When staying in the hotel with an animal, the Guest must familiarize himself/herself with the Rules of Accommodation for Guests with Animals in the Bristol Hotel, and put a signature confirming familiarization and agreement to comply with them.

Obligations of the animal owner to the hotel and the conditions of keeping the animal in the room and on the territory of the hotel:

1. The guest must bring a bed/mat for the animal to sleep and rest on.
2. Guest must bring special dishware to feed the animal.
3. The Guest must bring a special litter tray or other special mats, which are placed strictly in the bathroom of the hotel room, for the animal's natural needs – for the animals that do not require walking. The owner is fully responsible for cleaning up the animal's waste products (bowls, diapers, litter trays, etc., the maid does not provide such services).
4. For daily cleaning and/or minor repairs in the room, the Guest must ensure that the pet is not present for the duration of the service or work and hang a "PLEASE CLEAN MY ROOM" henge on the front door handle or notify the front desk or a maid. In the absence of a hanger on the front door handle or verbal notification to hotel staff, the specified services and work will not be performed.

5. It is forbidden to leave your pet in the room unattended for a long period of time (more than 30 minutes). When leaving an unattended pet in the room, the Guest must display a " Do Not Disturb" henge.
6. Dogs must be on a leash while on the property (except in the room).
7. It is prohibited to feed or give water to an animal from guest dishware.
8. It is forbidden to comb, cut (shave and pluck) hair or cut nails of animals in the room.
9. It is forbidden to use towels, sheets and other hotel bedding for animal hygiene.
10. It is forbidden for animals to stay near the buffet line (it is allowed to stay in the buffet line hall with the animal placed on a plastic chair).
11. Animals may not be brought into the gym, pool and bathing complex.
12. The Guest staying with a pet is obliged to observe the sanitary and hygienic regime in the room and in the whole territory of the hotel.

Restrictions imposed by the hotel on a Guest staying with a pet:

1. All responsibility related to the safety of the animal and ensuring its proper maintenance during the period of stay at the hotel rests entirely with the owner of the animal.

2. The owner of the animal bears all expenses related to the damage and/or destruction of the hotel property by the animal. In case of damage caused by the animal to the hotel, the Guest is obliged to compensate the losses in full by paying additional money in the amount necessary to cover the losses.

3. All risks associated with the behavior of the animal during its stay in the hotel, which may cause damage to the property of third parties among the guests and/or hotel employees, as well as harm to the health of the latter, shall be borne by the owner of the animal.

4. The Guest, agreeing with these Rules, confirms the fact that the animal has had routine vaccinations and is responsible for the risk of harm to third parties in case of bites.

5. The hotel reserves the right to terminate the contract of hotel services in the hotel with the Guest staying with an animal in case of:

- violation of the Rules of accommodation of guests with animals in the hotel "Bristol";

- aggressive, inadequate, noisy behavior of the animal, which disturbs the peace of other guests of the hotel.

8. FIRE SAFETY AND EVACUATION IN CASE OF EMERGENCIES FOR HOTEL GUESTS

During the stay in the Hotel it is necessary to comply with fire safety rules established on the territory of the Russian Federation (Resolution of the Government of the Russian Federation dated September 16, 2020 N 1479 "On Approval of Fire Safety Rules in the Russian Federation"), use electrical appliances in accordance with the rules of their operation.

In the room and on the territory of the hotel it is prohibited:

1. Smoking;

2. to use candles, aroma lamps and other similar items;

3. Use electric appliances to dry wet things - this may lead to equipment failure and spontaneous combustion.

4. Use electric heating devices that are not included in the room;

5. Use pyrotechnics, explosive and flammable substances.

6. Use primary fire extinguishing equipment located on the hotel premises without any reason.

Evacuation of employees, guests and visitors shall be carried out in case of threat or emergency.

Evacuation is carried out by decision of the hotel administration in case of emergencies, such as: fire, explosion (building collapse), earthquake, threat of terrorist act, etc.

When checking into the hotel, look through the room window to determine your location in the building, familiarize yourself with the location of evacuation exits, find the manual fire alarm button in the corridor to use it in time.

Rules of behavior in case of fire and evacuation procedure:

1. Do not panic! Assess the situation!

2. Immediately, report the emergency to security or the front desk.

3. If possible, take your documents and wear seasonal clothing. Follow the evacuation plan (located on the front door) to the room exit.

If possible, take safety measures before leaving the room: close windows, shutters, doors leading to the balcony, turn off electrical appliances, turn off the lights and tightly close the doors to the room to avoid the spread of fire and smoke.

4. After leaving the room, proceed to the nearest emergency exit, allowing women and children to pass ahead. Do not use elevators.

In case of smoke, move closer to the floor (ducking or crawling) and protect your respiratory organs with any cloth soaked in water.

5. Move in a southern direction towards Yalta sea port (the square in front of the main entrance to the hotel).

6. Do not leave the square of the sea port station.

7. Follow the instructions of the staff.

If you cannot leave the room when an evacuation is announced (for example, if the door has become hot and smoke is coming from underneath, do not open the door):

1. Do not panic! Assess the situation!

2. Report the emergency to security or the front desk as an emergency.

3. Protect your respiratory system with any cloth dampened with water.

4. If there is no smoke outside the window, open the window and hang a sheet or blanket outside.

5. Call for help.

6. Wet towels and sheets and use them to plug gaps around the door and vent. If the walls and doors of the room are hot, douse them with water, keeping them moist.

9. EMERGENCY PROCEDURES IN CASE OF AN EARTHQUAKE

When an earthquake occurs, the ground shakes perceptibly for a fairly short time - only a few seconds, and up to a minute in a strong earthquake.

1. Do not panic! Assess the situation!

2. When you wake up from the tremors, do not turn on the lights to avoid possible fires and explosions that may occur from the leakage of flammable and explosive substances.

If possible, grab documents and necessary items. Immediately try to leave the building according to the evacuation plans (located on the front door of the room) and move in a southern direction towards the Yalta sea port (the square in front of the main entrance to the hotel).

3 If there is no possibility to leave the building, immediately take the safest places: doorways, corner near the supporting walls. Do not leave the building during strong shocks! The most vulnerable places of the building are the stairwells, and the destruction of the building starts from them!

4. When outdoors, move away from buildings and power lines to an open space. Do not try to go inside buildings, even for help - wait until the tremors are over first.

Do not be surprised if you feel more tremors! After the first strong tremor, there may be a temporary lull and then another tremor. There may also be aftershocks, i.e. individual earthquakes that follow the main shock. They may occur over a period of minutes or even hours.

5. Do not leave the sea port square.

6. Follow the instructions of the personnel.

Attachments:

- Contract for hotel services provision in the Bristol Hotel

- Registration form

- Consent to Personal data processing.