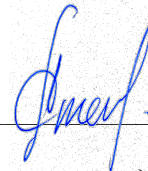


УТВЕРЖДАЮ:



ИП Степанов О.Л.

01.01.2021 года

Правила размещения и проживания гостей В комплексе «Rest Royally»



Условия поселения

1. Режим работы отеля - круглосуточный, круглогодичный.
2. При поселении, Гость предоставляет администратору Службы приема и размещения документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности).
3. Для иностранных граждан:
 - Заграничный паспорт, виза, миграционная карта;
 - Иной документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - Разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - Вид на жительство лица без гражданства.
4. Гость должен внести 100% предоплату за первые сутки проживания в отеле, но не более чем за трое суток.
5. Ознакомиться с настоящими Правилами проживания, пожарной безопасности, правилами пользования электроприборами;
6. Договором на размещение в Отеле является подписанная Вами регистрационная карточка, в которой подтверждается Ваше согласие с порядком оплаты проживания и дополнительных услуг, правилами проживания и пожарной безопасности.
7. После размещения в номере проверьте комплектность номера согласно перечню оснащения, который находится в информационной папке в Вашем номере и исправность оборудования. В случае обнаружении неисправности или не полной укомплектованности, пожалуйста, сообщите о них администратору в течении 30 минут после заселения, если сообщение от Вас не поступило – мы считаем, что в номере все в порядке.
8. Лица, не проживающие в Отеле, по просьбе гостей и с согласия администрации, могут находиться в номере с 08:00 до 23:00.

Условия бронирования

9. Бронирование номера в отеле осуществляется путем направления заявки на сайт отеля посредством электронной почты или телефонной связи.
10. Для гарантированного бронирования в нашем Отеле, Вам необходимо внести предоплату:
 - в размере 100 % стоимости проживания в отеле за весь период, при сроке бронирования до двух суток, без возможности отмены бронирования и возврата суммы предоплаты согласно пункта 14 настоящих правил;
 - в размере 30 % стоимости проживания в отеле за весь период, с возможностью отмены бронирования и возврату суммы предоплаты согласно пункта 14 настоящих правил;
 - в размере 100% стоимости проживания в отеле за весь период, в случае скидки в 5%, без возможности отмены бронирования и возврата предоплаты согласно пункта 14 настоящих правил.

11. В случае если Гость при гарантированном бронировании и предоплатой от 1-х суток до 3-х суток не воспользовался услугой проживания, в указанный день заезда за 1 сутки проживания, предоплата не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется и при отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченной предоплаты, плата за каждые последующие сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.
12. В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания, в указанный день заезда за 1 сутки проживания, предоплата не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые последующие сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.
13. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты), если Гостем не указано время приезда, заявка может быть аннулирована в 15.00 даты заезда по местному времени.
14. При отказе от брони мы оставляем за собой право удержать из уплаченной Вами предоплаты не возвращаемый задаток в размере
 - стоимости одних суток проживания, при отказе не позднее чем за 30 суток;
 - всю предоплату при отказе менее чем за 30 суток;
 - всю предоплату в случае предоплаты со скидкой в 5%.При отказе от брони обязательно пришлите нам электронный адрес отказ от брони и укажите номер Вашей банковской карты и все её банковские реквизиты (расчётный счет, наименование банка, его БИК и номер корреспондентского счёта). Возврат предоплаты будет производиться только тому человеку, который производил предоплату. Возврат средств на карту или счёт будет осуществлён в течении 14 дней с момента отказа, но не позднее 30 дней.

Порядок оплаты услуг, предоставляемых отелем

15. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным собственником отеля.
16. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным временем поселения с 14:00 текущих суток и расчетным часом – 12:00 следующих суток по местному времени.
17. Дополнительное место оплачивается в соответствии с прейскурантом, утвержденным собственником отеля.
18. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения, а также находится в каждом номере в «Папке гостя».
19. Оплата за проживание и дополнительные услуги принимается в наличной и безналичной форме.

Ранний заезд и поздний выезд

20. Бронирование с ранним заездом или поздним выездом возможны при наличии возможности отеля. Ранний заезд в номер бронируется с 02:00 по 14:00 – оплата составит 1/2 стоимости номера, если номер бронируется до 24:00 часов – оплата берется за полные сутки.

21. В случае задержки выезда Гостя до 24:00 плата за проживание взимается в размере 1/2 стоимости проживания в номере, если Гость освободил номер после 24:00 – плата берется за полные сутки.
22. При необходимости продления проживания в отеле, Гость обязан обратиться к администратору Службы приема и размещения. При подтверждении администратором наличия свободных мест в отеле, срок проживания может быть продлен.
23. Гость имеет право выселиться из отеля ранее срока, указанного в «Карточке регистрации» гостя. О своем досрочном выселении из отеля гость обязан сообщить администратору Службы приема и размещения, как минимум за 24 часа до предполагаемой даты выезда. В этом случае штрафные санкции не применяются, и гостю в полной мере возвращается оплаченная сумма за непрожитый период. Если гость сообщает о своем выселении из отеля в день отъезда, либо менее чем за 24 часа до даты выезда, в таком случае с гостя взимается штраф в размере суточной стоимости номера, но возвращается сумма оплаты за последующие непрожитые дни.

Проживание в отеле с детьми

24. Проживание детей в Отеле возможно с любого возраста. Если Вы приехали на отдых с детьми, то Вы несете полную ответственность за их жизнь и здоровье.
25. Не предоставляйте детям возможность самостоятельного выхода за пределы отеля, номера или на балкон. Проверяйте балконную дверь на предмет закрытия перед уходом с балкона. При закрытии балконной двери, ручка должна быть повернута по часовой стрелке вниз до упора.
26. Будьте внимательны и не оставляйте детей без присмотра.
27. Детям до 7-ми лет при оплате дополнительного места предоставляется скидка 50% от прейскуранта.
28. ДляGuestей с маленьким ребенком (до 3-х лет) по желанию предоставляется бесплатно детская кроватка и стульчик для кормления.
29. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - побудка к определенному времени;
 - вызов такси;
 - сейфовая ячейка на стойке рецепции
 - детская кроватка
 - детский стульчик
 - гладильная доска и утюг
 - ежедневная уборка
 - смена белья 1 раз в три дня.

30. При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ доступа в номер администратору рецепции.

31. В обязанности гостя входит:

- В случае утраты или повреждения имущества отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному собственником отеля Прейскуранту;
- Соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать тишину;
- Соблюдать правила пожарной безопасности;
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, сейф и дверь;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

32. В отеле запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им Ключ-Карту от номера;
- Передавать посторонним лицам ключ доступа от номера и карточку гостя;
- Принимать гостей в номере после 23:00;
- Допускать проживание в номерах лиц, не зарегистрированных на рецепции;
- Проживать в номере с домашними животными и птицами;
- Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы;
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- Курить в номерах, холлах, помещениях и на территории Отеля, за исключением специально отведенных мест. Гость обязуется компенсировать ущерб за курение в номере. Сумма ущерба определяется в размере стоимости двух суток проживания в номере, в котором гость или приглашённые гостем другие посетители, допустили курение. Двое суток определены санитарными требованиями как минимальный срок, необходимый для устранения запаха табака, в течение которого отель не сможет предоставлять номер для проживания другим лицам. Данная сумма материального ущерба пойдет на покрытие дополнительных расходов Отеля на оплату специальной уборки, чистки, ремонт или замены имущества;
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- Выносить из номера посуду и инвентарь;
- Принимать пищу и распивать напитки вне личных номеров и зон общественного питания;
- Приносить и употреблять в ресторане и на летней площадке еду не приобретенную в ресторане;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;

- Оставлять детей без присмотра в отеле и на всей прилегающей территории комплекса;
- Проводить на территорию отеля посторонних лиц без согласования с администрацией.

Обязанности отеля

33. Обеспечивать заявленное отелем качество предоставляемых услуг;
34. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и в Службе приема и размещения отеля;
35. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения отеля;
36. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

Дополнительная информация об условиях проживания

37. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», администрация Отеля несет ответственность за использование Ваших персональных данных исключительно в целях реализации туристического продукта и оказания сопутствующих услуг. Вы, в свою очередь, несете ответственность за предоставление верных персональных данных, заверяя личность подписью в регистрационной карточке, и даете согласие на их обработку в рамках деятельности отеля.
38. В исполнении Федерального закона РФ от 18.07.2006г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Отель производит оформление и отправляет уведомление в Федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Администрация отеля оставляет за собой право отказать в размещении гостям при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации.
39. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в отеле в случае несвоевременной оплаты услуг отеля.
40. В случае отказа Гостя от размещения в день поселения, возврат полной суммы производится (при условии, что номер ранее не был забронирован) если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером (администратор сразу присваивает номеру статус Чистый - Проверенный). Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера от 1-го до 2-х часов после поселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 50% от суточной стоимости номера. Если Гость воспользовался номером или подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от проживания в номере позднее 2-х часов после поселения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

41. При отсутствии Гостя в номере по истечению срока пребывания Гостя в отеле с 12:00 текущих суток до 12:00 следующих суток (если проживание предварительно не продлено и не оплачено), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку на стойке Службы приема и размещения.
42. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без Вашего согласия в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Вами или Вашими гостями настоящих правил проживания.
43. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден собственником отеля и находится в Службе приема и размещения.
44. Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения.
45. Гость, обнаруживший пропажу, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Службы приема и размещения. В противном случае, отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.
46. В случае обнаружения забытых вещей отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в отеле вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.
47. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
48. Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг по медицинским показаниям, а также в случаях проявления агрессии со стороны гостя в отношении других гостей или персонала комплекса.
49. В случае грубого нарушения настоящих правил проживания со стороны гостя, администрация Отеля вправе отказать ему в дальнейшем пребывании на территории Комплекса.

Мы благодарим вас за понимание и соблюдение данных правил!

Желаем вам приятного отдыха!