

Положение о порядке проживания гостей в отеле «Самбия»

1. Понятия и определения

- 1.1. Под понятием «отель» следует понимать: территорию отеля, включая корпуса, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – отель).
- 1.2. Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами Комплекса, включая услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения на территории отеля.
- 1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала и гостей отеля, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.7. Под понятием «помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» следует понимать помещения саун, массажного кабинета, аквазоны, арома-комнаты, солярия, тренажерного зала, янтарной комнаты и т.д.

2. Общие условия

- 2.1. Прием, проживание и размещение граждан в отеле осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г № 1085.
- 2.2. Размещение гостей в отеле производится при предъявлении следующих документов:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - г) 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;
 - д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - ж) вида на жительство лица без гражданства;Для иностранных граждан: действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом), миграционная карта.
- 2.3. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Время заезда - 14:00 по местному времени, время выезда (расчетный час) - 12:00 по местному времени. В случае, если гость заезжает после 24.00 в заранее бронированный номер, он должен сделать оплату за полные сутки. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
 - от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
 - от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки;При размещении с 0 часов 01 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. При проживании в отеле 0,5 суток – завтрак в стоимость номера НЕ ВКЛЮЧАЕТСЯ.
- 2.4. Дополнительные услуги предоставляются гостям отеля за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется на Reception отеля.

3. Обязанности отеля по предоставлению услуг

- 3.1. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо на Reception отеля.
- 3.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

- 3.3. При наличии свободных мест осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Для проживающих гостей нахождение автотранспорта на территории отеля является бесплатной услугой.
- 3.4. Расселять гостей, имеющих право бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, по предъявлении удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. К категории лиц, имеющих право на получение льгот, относятся:
 - Герои Социалистического Труда;
 - Полные кавалеры Трудовой Славы ст. 1.1, ст. 5 Федерального закона от 9 января 1997 г. № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
 - Инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
 - Участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
 - Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
 - Герои Советского союза;
 - Герои Российской Федерации;
 - Полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, ст. 7 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
 - Инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1157).
- 3.5. Обеспечить соответствие требованиям СанПиН, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 3.6. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 3.7. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 час.00 мин.
- 3.8. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
- 3.9. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств за не оказанные услуги проживания.

4. Права гостя

- 4.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 4.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 4.3. Проводить на территорию отеля лиц, посещающих гостей отеля, до 23 час.00 мин. После 23 час.00 мин. нахождение лиц, посещающих гостей отеля, возможно при условии оплаты дополнительного места в номере гостя.
- 4.4. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5. Обязанности гостя

- 5.1. Оплатить полностью проживание в отеле и иные оказанные услуги.
- 5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 5.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.
- 5.5. В период с 23 час.00 мин. до 09 час.00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. В случае неоплаты администрация имеет право выселить гостя из номера и отказать в проживании.
- 5.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, утраты или повреждения имущества отеля гостем или приглашенными им лицами возмещать в полном объеме убытки, причиненные имуществу отеля.
- 5.8. Нести ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере, не оставлять детей без присмотра.
- 5.9. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ № 52 от 30.03.1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»). При отказе гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание для администрации отеля прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 5.10. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер. При выезде из отеля сообщить по телефону администратору о выезде, сдать ключ от номера на Reception отеля.

6. На территории отеля запрещается

- 6.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 6.2. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана отеля в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 6.3. Проносить и употреблять в ресторане, баре, аквапарке алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
- 6.4. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
- 6.5. Находиться на территории отеля, в номере и на точках продаж с домашними и дикими животными. Отдых на территории отеля с домашними животными допускается только по согласованию с администрацией отеля за дополнительную плату. Отель вправе отказать гостю в размещении с домашним животным.
- 6.6. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные, в законе РФ «Об оружии».
- 6.7. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 6.8. Фото и видеосъемка, возможна только на условии проживания в отеле или по согласованию с руководством.
- 6.9. При покидании номера не оставлять открытыми водоразборные краны, окна, балконные двери, входные двери в номер, не оставлять включенными свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы.
- 6.10. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 6.11. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом отеля.
- 6.12. В номерах отеля и на всей территории отеля курение, в том числе электронных сигарет и паровых каальянов, запрещено (ФЗ №15 от 23.02.2013г. ст. 12 п.5). Штраф 1000 рублей!

7. Ответственность гостя и права отеля

- 7.1. Гость несет полную ответственность за объем и достоверность предоставляемых персональных данных.
- 7.2. Отель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания или выселить гостя из отеля в случаях:
 - несоответствия документов гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящему Положению;
 - нарушения гостем Положения о порядке проживания гостей в отеле;
 - нарушения требований безопасности, установленных настоящим Положением;
 - несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
 - проявления в отношении персонала и других отдыхающих гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц;
 - пребывания гостя в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных помещениях отеля, создание гостям помех для отдыха.

В случае грубого нарушения правил поведения и/или техники безопасности со стороны гостя, администрация отеля имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля (расторгнуть договор), о чем администрация отеля составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселения гостя, нарушающего правила проживания.

При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, в случае прекращения отдыха гостя в соответствии с п.7.2.отю, в отношении которого была применен мера по прекращению проживания, возврат средств, внесенных гостем за проживание и иные услуги, потребленные гостем к моменту выселения/прекращения договора, не производится. Так же отель вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенному другим гостям и отелю.

- 7.3. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера.
- 7.4. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере).
- 7.5. Оплата по банковским картам за услуги в отеле принимается строго от держателей банковских карт. Оплата по банковским картам за других лиц не допускается.
- 7.6. По окончании периода гость обязан освободить номер до расчетного часа (12 час.00 мин. текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер.
- 7.7. При досрочном выезде из номера, оплаченного на весь период проживания, компенсация расходов не производится.
- 7.8. Для хранения ценных вещей гость может воспользоваться сейфом в номере или депозитарной ячейкой на Reception отеля. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей отель не несет ответственность в соответствии со ст. 925 ГК РФ.
- 7.9. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

7.10. Отель не несет ответственности за невыполнение (ненадлежащее выполнение) услуг, если исполнению препятствовали обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).

7.11. Отель не несет ответственности за отключение общегородских сетей электроэнергии и водоснабжения.

8. Рекламации и порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на рецепцию. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на Reception отеля. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанных гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

8.3. Если администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 (двадцати) дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

9. Правила посещения аквазоны отеля

9.1. Пропускная способность в аквазону на один сеанс не более 35 (тридцати пяти) человек.

9.2. Находиться в аквазоне отеля в строго установленное время только в присутствии инструктора-спасателя (штатного сотрудника).

9.3. Для посещения аквазоны при себе необходимо иметь купальные принадлежности: купальник (плавки), сланцы, полотенце.

9.4. Перед посещением аквазоны для соблюдения мер санитарно-эпидемиологической безопасности посетитель обязан принять душ.

9.5. Лица, нарушившие правила посещения, немедленно будут удалены из аквазоны и администрация вправе впредь не допускать данного нарушителя к посещению аквазоны отеля «Самбия».

9.6. Администрация отеля вправе применять штрафные санкции за причинение ущерба, за несоблюдение санитарных норм при пользовании аквазоной.

9.7. Более подробные правила посещения аквазоны на Reception отеля или на сайте отеля

www.sambiahotel.com

10. Правила поведения в тренажерном зале отеля

10.1. Посещение тренажерного зала разрешается только при предъявлении абонеента или чека об оплате за занятие. При проживании в отеле гостям разрешено посещать тренажерный зал в качестве Бонуса от отеля.

10.2. К занятиям в тренажерном зале необходимо приступать только при наличии спортивной одежды и закрытой спортивной обуви. Занятия с открытым торсом запрещены.

10.3. Персональные тренировки разрешается проводить только инструкторам спортивно-оздоровительного зала.

10.4. Все оборудование тренажерного зала должно использоваться строго по назначению. За порчу имущества тренажерного зала взимается штраф согласно расценкам отеля.

10.5. Заниматься в тренажерном зале можно только в строго установленное время его работы.

10.6. Всем занимающимся в тренажерном зале необходимо соблюдать правила личной гигиены.

10.7. Администрация отеля не несет ответственности за неудобства, вызванные проведением профилактических работ коммунальными службами.

10.8. Администрация отеля не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных без присмотра.

10.9. Дети до 18 лет могут находиться в тренажерном зале только в присутствии родителей.