

« » _____ 20__ г.

г.Зеленоградск

Общество с ограниченной ответственностью «Зори Балтики», в лице исполнительного директора Гривневой Александры Александровны., действующей на основании доверенности б/н от 05.07.2018, именуемое в дальнейшем «Принципал», с одной стороны, и _____ в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Агент», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. По настоящему договору «Принципал» поручает, а «Агент» берет на себя обязательство совершать от своего имени, но за счет «Принципала» фактические действия, указанные в п.1.2 настоящего договора.
- 1.2. По настоящему договору «Агент» обязуется совершить следующие действия
 - осуществлять поиск клиентов для размещения в отеле «Самбия», расположенный по адресу: Калининградская область, гор. Зеленоградск, улица Володарского, дом 20, далее по тексту «Отель».
 - рекламировать в своем регионе «Отель», а также предоставляемые им дополнительные услуги.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. «Агент» обязуется:

- 2.2.1. «Агент» обязуется соблюдать порядок бронирования, оплаты, отказа от услуг проживания (аннуляция).
- 2.1.2. Информировать туристов в полном объеме об условиях проживания в отеле «Принципала» (Приложение №2, являющееся неотъемлемой частью настоящего договора). Ответственность за неполное предоставление туристам информации и/или ее сокрытие от туристов - несет «Агент».
- 2.1.3. Направлять клиентов в «Отель» согласно оплаченным заявкам, подтвержденным «Принципалом».
- 2.1.4. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги «Принципала», согласно п.4 настоящего договора.
- 2.1.5. «Агент» обязан сообщать «Принципалу» по его требованию все сведения о ходе исполнения поручения.
- 2.1.6. После исполнения или прекращения настоящего Договора «Агент» обязан представить отчет о ходе исполнения поручения по утвержденной «Принципалом» форме.
- 2.1.7. «Агент» обязан также выполнять другие обязанности, которые в соответствии с настоящим Договором или законом возлагается на «Агента».
- 2.1.8. Соблюдать требования законодательства о персональных данных, в том числе, но не ограничиваясь этим получать согласие гостей на обработку, передачу «Принципалу» их персональных данных.
- 2.1.9. Самостоятельно отвечать на все связанные с оказанием услуг по договору претензий гостей.

2.2. «Принципал» обязуется:

- 2.2.1 «Принципал» обязуется соблюдать порядок бронирования, оплаты, отказа от услуг проживания (аннуляция).
- 2.2.2. Принять от «Агента» заявку на размещение при наличии свободных мест. Заявка считается принятой после её регистрации и подтверждения.
- 2.2.3. В соответствии с заявкой «Агента» производить размещение граждан, соблюдая согласованные сроки заезда, продолжительность проживания и количество мест в заказанных номерах и положение о правилах проживания в «Отеле» (Приложение №1)
- 2.2.4. Предоставлять и обеспечивать проживающих в «Отеле» дополнительными услугами за отдельную плату. Дополнительные услуги оплачиваются туристами на месте самостоятельно.
- 2.2.5. Обеспечивать безопасность проживания в «Отеле».
- 2.2.6. Без промедления принять отчет «Агента», все представленные им документы и все исполненное им в соответствии с Договором.
- 2.2.7. Обеспечить «Агента» всем необходимым для выполнения настоящего Договора
- 2.2.8. Предоставить «Агенту» обусловленное настоящим Договором агентское вознаграждение.

2.3. Стороны договорились и соглашаются с тем, что в случае если гостями являются дети:

- «Принципал» ни при каких условиях не выступает организатором отдыха детей и поэтому «Агент» обязуется ни при каких условиях и ни в какой форме не ассоциировать «Принципала» с организатором отдыха, оздоровления, воспитания, обучения детей;
- «Агент» обязуется самостоятельно обеспечить выполнение всех применимых к организатору отдыха, оздоровления, воспитания, обучения детей требования, обеспечить получение всех необходимых при этом разрешений.

В случае нарушения вышеуказанных обязательств «Агент» соглашается в течение 10 (десяти) календарных дней от даты получения письменного требования «Принципала» возместить все понесенные в связи с этим убытки и расходы «Принципала», а так же возместить «Принципалу» связанные с невозможностью реализации/приостановлением договора либо его части потери в размере цены договора.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ КЛИЕНТОВ

3.1. Для бронирования «Агент» подает заявку, посредством факсимильной или электронной связи: Факс: 8-40150-3-62-21;3-63-31 e-mail: sambiahotel.com, manager@sambiahotel.com .

«Принципал» рассматривает заявку. При наличии свободных мест подтверждает её.

3.2. Плата за проживание в «Отеле» взимается в соответствии с единым расчетным часом 12.00 часов текущих суток по местному времени.

3.3. В случае выезда клиента из отеля после расчетного часа (12.00 часов текущего дня) оплата производится в следующем порядке: (при возможном продлении)

- 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. В случае, если гость заезжает после 24.00 в заранее забронированный номер, он должен сделать оплату за полные сутки. При проживании в отеле 0,5 суток – завтрак в стоимость номера НЕ ВКЛЮЧАЕТСЯ.

3.4. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

- 3.5. Проживание клиентов «Агента» может быть продлено по его просьбе при наличии свободных мест в отеле и оплачивается им по действующим ценам самостоятельно.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. «Агент» оплачивает размещение граждан на условиях 100% предоплаты. По согласованию сторон возможно внесение предоплаты частями.
- 4.2. «Агент» оплачивает счета «Принципала» не позднее 5 (пяти) банковских дней после предоставления счета.
- 4.3. Не оплата счета «Агентом» в указанный срок, «Принципал» может рассматривать как отказ от заявки и имеет право аннулировать бронь.
- 4.4. Расчеты могут производиться наличными или в безналичном порядке на расчетный счет «Принципала».
- 4.5. Оплата производится согласно ценам, указанным в приложении №1, являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.
- 4.6. Сверка взаиморасчетов производится по первому требованию любой из сторон, но не реже одного раза в квартал. В процессе сверки «Принципал» направляет акт сверки в 2-х экземплярах «Агенту». Последний в случае согласия, подписывает и возвращает 1 экземпляр «Принципалу».
- 4.7. В случае несвоевременной оплаты счетов Гостиницы «Агент» уплачивает «Принципалу» неустойку в размере 0,5 (ноль целых пять десятых)% суммы просроченного платежа за каждый день просрочки. Если сумма просроченного платежа (-жей) превышает 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей и/или период просрочки составляет более 30 (тридцати) календарных дней, «Принципал» вправе отказаться от дальнейшего исполнения настоящего Договора, при этом «Принципал» освобождается от какой-либо ответственности перед «Агентом», и /или предпринять следующее:
- отменить все последующие бронирования «Агента», осуществленные ранее по заявкам «Агента», и реализовывать номера по своему усмотрению;
 - подтверждать бронирование услуг «Агенту» только при условии полной предварительной оплаты.
- 4.8. «Агент» при исполнении своих обязательств по настоящему договору имеет право реализовывать путевки по установленным «Принципалом» ценам, которые указаны в Приложении №1 к настоящему договору. Вознаграждение «Агента» составляет 10% (десять процентов) от стоимости по размещению в отеле.
- 4.9. «Принципал» вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг проживания. Новая стоимость услуг проживания не распространяется на ранее подтвержденные бронирования.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. «Агент» обязуется соблюдать порядок бронирования, оплаты, отказа от услуг проживания (аннуляция).
- 5.2. Аннуляция бронирования действительна, если она произведена по факсимильной связи или электронной почте.
- 5.3. В случае аннуляции заявки «Агентом»:
- менее чем за 7 суток взимается с «Агента» штраф за 1 сутки проживания в указанной заявке «Агента»;
 - менее чем за 7 суток групповой брони с «Агента» взимается штраф в размере 1 суток за каждый номер в брони;
 - в случае частичной аннуляции групповой брони менее чем за 7 суток с «Агента» взимается штраф в размере 1 суток за каждый аннулированный номер.
- 5.3. В случае опоздания или не прибытия клиентов «Агента», отсутствия какой-либо информации о них, компенсация расходов не производится.
- 5.4. При выезде туристов ранее указанного срока компенсация расходов не производится, за исключением случаев:
- убытие туристов в соответствии с объективной рекламацией, подтвержденной документально;
 - убытие туристов в соответствии со сложившимися у них индивидуальными обстоятельствами (болезнь и/или смерть родственников и/или знакомых, стихийные бедствия в месте постоянного проживания), подтвержденными туристами документально, которые рассматриваются администрацией отеля в индивидуальном порядке в течение 10 дней.

6. Обработка персональных данных

- 6.1 В рамках выполнения обязательств по настоящему Договору «Принципал» по поручению «Агента» обрабатывает персональные данные Клиентов с соблюдением положения Федерального закона «О персональных данных» № 152 ФЗ от 27 июля 2006 г. «Агент» самостоятельно предпринимает все необходимые меры по соблюдению законодательства Российской Федерации при обработке персональных данных Клиентов.

7. Форс-мажор

- 7.1. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), например: землетрясение, наводнение, пожар и другие стихийные бедствия, война и военные действия, эмбарго, блокада, забастовка, государственные перевороты, иные действия государственных органов, непредвиденные сторонами, возникшие не по их вине, но имеющие влияние на установленные настоящим договором сроки его исполнения, ответственность сторон не наступает. Стороны обязуются выполнить свои обязательства друг перед другом по окончании действия таких обстоятельств в разумные сроки.

8. Разрешение споров

- 8.1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами по настоящему договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров.
- 8.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в арбитражном суде Калининградской области.

9. Конфиденциальность

- 9.1. Условия договора и любая информация, переданная одной Стороной другой в период действия Договора, в том числе информация о финансовом положении Сторон и условиях договоров с третьими лицами, участвующими в реализации Договора, носит конфиденциальный характер и не подлежит разглашению без согласования другой Стороны.
- 9.2. Факт заключения настоящего Договора не рассматривается сторонами как конфиденциальная информация.
- 9.3. Стороны обязуются не разглашать информацию об условиях настоящего Договора, а также прочую информацию, полученную сторонами в ходе выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

10. Прочие условия

10.1 Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до «___»_____ 202__ г., в части расчетов- до полного исполнения сторонами своих обязательств. В случае, если ни одна из сторон за месяц до истечения срока Договора не заявит о его расторжении, Договор считается продленным на следующий год. Любая из Сторон может расторгнуть настоящий Договор, предупредив письменно другую Сторону за 15 календарных дней до предполагаемой даты расторжения. При расторжении договора «Агент» обязан произвести оплату по Договору в объеме, соответствующем фактическому исполнению Договора на момент расторжения.

10.2. Любые дополнения, изменения условий настоящего договора возможны только по соглашению сторон в установленном порядке.

10.3. Договор и все последующие дополнения к нему, подписанные по факсимильной связи имеют юридическую силу до момента получения оригиналов документов. Стороны обязуются высылать оригинальные документы заказным почтовым отправлением в течении 10 (десяти) дней, после обмена документами по факсимильной связи.

10.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.

10.5. Ни одна из сторон не вправе передавать третьей стороне свои права и обязанности по настоящему договору без письменного согласия другой стороны.

11. Юридические адреса и банковские реквизиты

ПРИНЦИПАЛ: ООО «Зори Балтики»

ИНН 3915009678; КПП 391801001

Юридический адрес: 238326, Россия, Калининградская область, г. Зеленоградск, ул. Володарского, 20,

Почтовый адрес: тот же

Банковские реквизиты: Р/с 40702810477000001749

Ф. ОПЕРУ Банка ВТБ (ПАО) в Санкт-Петербурге

ОГРН 1023902214346

ОКПО 59171010,

К/с 301 018 102 000 000 007 04 ; БИК 044030704,

Телефон/ Факс: (840150) 3-62-21

Адрес электронной почты: sambia@sambiahotel.com

Агент: _____

ИНН _____ ; КПП _____

Юр. адрес: _____

Почтовый адрес: _____

Банковские реквизиты: р/с _____

к/с _____, БИК _____,

Адрес электронной почты: E-mail: _____

Телефон: _____

Факс: _____

Подписи сторон:

Принципал:

Исп. директор

ООО «Зори Балтики»

Агент:

Тариф на услуги размещения в Отеле «Самбия»

<i>Категория номера/Период</i>	Прайс стойка	Прайс стойка	Прайс стойка
Корпус «А»			
<i>Номер «Семейный 2-х комнатный»</i>			
<i>Номер 1-ой категории «Двухместный»</i>			
<i>Номер 1-ой категории «Одноместный»</i>			
Корпус «В»			
<i>Номер класса «LUX» 2-х комнатный</i>			
<i>Номер «Семейный 2-х комнатный»</i>			
<i>Номер 1-ой категории «Двухместный»</i>			
Корпус «С»			
<i>Номер «Джуниор сьюит»</i>			
<i>Номер класса «Люкс» 2-х комнатный</i>			
<i>Номер «Семейный»</i>			
<i>Номер 1-ой категории «Двухместный» «Плюс»</i>			
<i>Номер 1-ой категории «Двухместный»</i>			
<i>Номер 1-ой категории «Одноместный»</i>			
АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ НА ДОП.МЕСТА!!!			
*Дополнительное место в номер <i>Предоставляется исключительно в номера категории «Семейный»/ «Люкс»/ «Джуниор сьюит»/ «двухместный» в корпусе «С»</i>			
*Дополнительное место в номер дети от 3 до 9 лет <i>Предоставляется исключительно в номера категории «Семейный»/ «Люкс»/ «Джуниор сьюит»/ «двухместный» в корпусе «С»</i>			
Дети до 3-х лет/проживающие в номере с родителями	Без оплаты	Без оплаты	Без оплаты

- ✓ В стоимость номера входит: проживание, завтрак.
 - ✓ Аквапарк для проживающих – ПЛАТНЫЙ со скидкой 50% от действующего прайса, утвержденного в отеле.
 - ✓ Посещение тренажерного зала для проживающих без дополнительной оплаты.
 - ✓ Расчетный час: заезд 14.00; выезд 12.00
 - ✓ Завтраки в ресторане отеля с 08.00 до 11.00
- *** Отель «Самбия» оставляет за собой право вносить изменения в ценовую политику

Подписи сторон:

Принципал:
Исп.директор
ООО «Зори Балтики»

Агент:

_____ Грднева А.А.

_____ / _____ /

Положение о порядке бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг 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 отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.3. 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.
- 1.4. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер. 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 забронированный номер, он должен сделать оплату за полные сутки. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. При наличии свободных мест администратор продлевает срок проживания. 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 завтрака-«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, 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, 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 кальянов, запрещено (ФЗ №15 от 23.02.2013г. ст. 12 п.5). Штраф 1000 рублей!
- 6.13. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без соглашения с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, а так же в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 6.14. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые вещи хранятся в отеле в течение 6 месяцев.
 - продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.
 - неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.
 - индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.
- 6.15. В случае нарушения гостем настоящих правил, администрация отеля может для восстановления тишины и покоя других гостей сделать замечание нарушителю. Если гость повторно нарушает внутренние правила проживания в отеле и не реагирует на требования администратора и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, отель имеет право отказать в предоставлении услуг гостю и выселить его из отеля, внеся его в «черный список».

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 применена 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. При бронировании гость выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащий к данной категории, присваивается автоматически, при заселении гостя.
- 7.5. 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).
- 7.6. Оплата по банковским картам за услуги в отеле принимается строго от держателей банковских карт. Оплата по банковским картам за других лиц не допускается.

- 7.7. 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.
- 7.8. При досрочном выезде из номера, оплаченного на весь период проживания, компенсация расходов не производится.
- 7.9. 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 установленном 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

10. Правила поведения в тренажерном зале отеля

- 10.1. Посещение тренажерного зала разрешается только при предъявлении абонемента 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 установленном 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.

Подписи сторон:

Принципал:
Исп. директор ООО «Зори Балтики»

Агент: