

## **Положение о порядке проживания гостей в ООО «Новый берег»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Под понятием ООО «Новый берег» следует понимать: территорию Hotel&SPA Valesko, включая корпуса, административные здания, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – Отель).
- 1.2. Под понятием "гость дома отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами Отеля, 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 "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. 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, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.8. Под понятием "Дневная карта посетителя Отеля" следует понимать карту, выдаваемую посетителям Отеля, для возможности находиться на территории Отеля до 23:00 и получать предоставляемые отелем услуги, согласно прейскуранту дополнительных услуг. В стоимость «Дневной карты посетителя Отеля» не входит ни проживание, ни питание, данные основные услуги приобретаются за дополнительную плату, согласно прейскуранту основных услуг.

### **2. Порядок регистрации гостя в Отеле.**

- 2.1. Размещение гостей в Комплексе отдыха осуществляется по предъявлении одного из нижеперечисленных документов:
  - паспорт гражданина РФ;
  - свидетельство о рождении (для несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет);
  - военный билет военнослужащего (для военнослужащих срочной службы);
  - дипломатический паспорт;
  - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации (с отметкой КПП о пересечении границы);
  - паспорт гражданина иностранного государства (с обязательным предоставлением миграционной карты, кроме граждан Республики Беларусь). Иностранцы поселяются в Комплекс отдыха в пределах срока визы
- 2.2. Предоставлением документов, предусмотренных п.2.1. и подписанием регистрационной карты Гость подтверждает свое согласие на получение, хранение, комбинирование или передачу в административных целях своих персональных данных.

### **3. Обязанности Отеля по предоставлению услуг**

- 3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 3.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение легкового автотранспорта;
- 3.3. Обеспечить полное соответствие нормам Роспотребнадзора, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Отеля.

- 3.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.
- 3.5. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23:00 на открытых площадках Отеля.
- 3.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
- 3.7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать подтверждение о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

#### **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, приобретая гостевую карту посетителя Отеля.

#### **5. Обязанности гостя.**

- 5.1. 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.
- 5.2. Курить в специально отведенных для этого местах.
- 5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
- 5.4. Заселяться и проживать в номерах, согласно количеству людей, в заявленной категории номера. Об изменении количества людей для заселения уведомлять Отель заблаговременно.
- 5.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 5.7. Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Отеля.
- 5.8. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в Отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г)

#### **6. На территории Отеля запрещается.**

- 6.1. Курить в номерах, в административном корпусе, в ресторанном комплексе и всех закрытых локациях, а также на прилегающих к ним территориях.
- 6.2. Пользоваться пиротехникой: запуск фейерверков, салютов, китайских фонариков, включая пневматические средства.
- 6.3. Разводить открытый огонь в непредусмотренных для этого местах, пользоваться собственными мангалами.
- 6.4. Производить видео и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
- 6.5. Выносить из ресторанного комплекса в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторанного комплекса в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 6.6. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле.
- 6.7. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
- 6.8. Проводить на территорию Отеля своих посетителей без приобретения для них карты гостя и получения статуса "посетитель Отеля"
- 6.9. 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".

- 6.10. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 6.11. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 6.12. Заселение с животными. Исключением являются карликовые породы собак весом не более трёх кг. За дополнительную оплату.
- 6.13. Проезд на жилую зону отеля.
- 6.14. Парковка автотранспорта в непредусмотренных местах для парковки.

## **7. Ответственность гостя и права Отеля.**

- 7.1. Администрация Отеля имеет право применять к гостям, нарушивших правила проживания, штрафные санкции, согласно действующему прејскуранту.
- 7.2. Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прејскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 7.3. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Отеля с приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 7.4. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 7.1 и 7.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 7.5. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.
- 7.6. Отдых на территории Отеля с домашними животными запрещен. Исключением являются карликовые породы собак весом не более трёх кг. За дополнительную оплату.
- 7.7. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
- 7.8. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в общественных зонах Отеля систем видеонаблюдения.

## **8. Рекламация 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 ресепшен. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю Отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. 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 экз. с указанием замечаний, подписанный 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 10 дней после истечения срока проживания/реализации услуги, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 8.2. претензия не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

## **9. Порядок бронирования и оплаты, аннуляция, досрочный выезд, ранний заезд.**

- 9.1. Стоимость услуг по проживанию в Отеле для иностранных и отечественных туристов (гостей) определяется в рублях.
- 9.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа: заезд

- 17 часов текущих суток по московскому времени, выезд 15 часов по московскому времени. Вне зависимости от времени заезда сутками проживания считается период до 15:00 следующего дня. При этом размещение начинается с 17:00 дня заезда, выезд заканчивается в 15:00 дня выезда.
- 9.3. В случае раннего заезда (с 09:00) оплата производится за половину суток.
  - 9.4. В случае задержки выезда гостя (более 40 минут), плата за проживание взимается в следующем порядке: - с 15:00 до 00:00 – плата за половину суток; с 00:00 – плата за полные сутки.
  - 9.5. При желании гостя продлить срок проживания сверх ранее согласованного срока, гость должен обратиться в службу размещения с данной просьбой и, если у Отеля нет возможности удовлетворить его просьбу, он обязан освободить занимаемый номер к моменту наступления расчетного часа.
  - 9.6. В Отеле осуществляется бронирование номеров на будущий период по заявкам индивидуальных гостей, юридических лиц, групп и корпоративных клиентов.
  - 9.7. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой забронированного номера, но не более чем за 1 сутки.
  - 9.8. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.
  - 9.9. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование после 17:00 часов даты заезда по московскому времени.
  - 9.10. В случае досрочного выезда гостя, гостю производится возврат денежных средств в полном объеме за неиспользованные услуги

