



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕБЫВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают условия бронирования, проживания, пребывания и предоставления услуг в отеле Большое Борково (далее – Отель), регулируют отношения между потребителями (далее – Гости, Потребители, Заказчики), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Отелем, который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Режим работы Службы приема и размещения – круглосуточный, исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.

Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2005 года N 14-ФЗ;
- Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853;
- иных положений, действующего российского законодательства.

Полную информацию об Отеле (наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, стоимость услуг, перечень услуг, категории номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, СПА комплекса, связи, бытового обслуживания, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иная информация, согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации) Гость может получить на стойке приема и размещения гостей, а также на официальном сайте Отеля.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг, оказываемых Исполнителем (Отелем) по обеспечению временного проживания Заказчика (Гостя, Потребителя) в Отеле, расположенном по адресу: Россия, Ленинградская обл, Приозерский р-н, п. ж/д ст. Орехово, ул Спортивная, зд 9, земельный участок по адресу Россия, Ленинградская область, Приозерский муниципальный район, Сосновское сельское поселение, кадастровый номер 47:03:1203003:8.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения при заказе гостиничных услуг

любыми лицами, в том числе при заказе гостиничных услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе гостиничных услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании гостиничных услуг лицам по сертификатам и другим.

1.4. Потребитель/Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Службы приема и размещения, на сайте.

1.5. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.6. Установленное время заезда – 15 часов по местному времени.

Время выезда – 12 часов по местному времени.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Заселение Гостя в Отель осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации:

2.1.1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.1.2. Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.1.3. Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

2.1.4. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

2.1.5. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

2.1.6. Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2.1.7. Разрешение на временное проживание лица без гражданства;

2.1.8. Вид на жительство лица без гражданства;

2.1.9. Свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста.

2.2. Заселение Гостя (Гостей), являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при предоставлении им документов, установленных требованиям миграционного законодательства (миграционная карта, регистрация по месту пребывания или жительства, документ, удостоверяющий личность, виза для граждан иностранных государств, у которых установлен визовой режим с Российской Федерацией и др.). В случае, если сотрудниками Отеля будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Отель вправе отказать Гостю в регистрации и размещении в Отеле.

2.3. При регистрации Гостя Отель оформляет в Службе приема и размещения Гостей регистрационную карту. Гость обязан проверить достоверность всех указанных сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с настоящими Правилами, а также подтверждает факт заключения договора гостиничных услуг. При отказе Гостя подписать регистрационную карту в предоставлении услуг ему будет отказано.

2.4. Регистрация и заселение в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.5. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего их личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).

2.6. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов) или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Отеля оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Отель вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Отеле.

2.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

2.8. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Отель и уходящих из Отеля.

3.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

3.3. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Отеле не допускается.

3.4. Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю;
 - предоставление кипятка;
 - пользование индивидуальным сейфом;
 - побудка к определенному времени;
 - хранение багажа в багажной комнате в зоне ресепшен Отеля в день заезда/выезда;
 - предоставление справочно-информационных услуг;
 - беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и точках питания Отеля;
 - аренда детской кроватки (для детей с 0 до 1 года по предварительному заказу).
- 3.5. Потребитель при подписании и заполнении регистрационной карты согласен с использованием в местах общего пользования Отеля, за исключением номеров и туалетных кабин, систем видеонаблюдения.
- 3.6. По желанию Гостя в месте размещения могут находиться приглашенные им посетители в период с 9:00 до 21:00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, администратору Службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 21:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Отеле прейскуранту. Подселение Посетителя Гостя в отдельный номер возможно только при наличии свободных номеров.
- 3.7. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.
- 3.8. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется администратором Службы приема и размещения, а также размещена на стойке и на сайте Отеля.
- 3.9. Во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третий день с даты заезда, влажная уборка производится каждый день, смена полотенец – у раз в два дня или по просьбе гостя. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 3.10. Уборка номеров всех категорий производится каждый день.
- 3.11. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, сдает ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛЯЦИИ БРОНИРОВАНИЯ

- 4.1. Бронирование номера осуществляется через Отдел бронирования, Службу приема и размещения, на официальном сайте, а также через онлайн системы бронирования (OTA).
- 4.2. Согласно политике отеля, гарантированное бронирование может быть отменено в соответствии с индивидуальными условиями бронирования, прописанными в подтверждении. В случае незаезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более, чем на сутки бронь аннулируется. При этом администрация Отеля примет разумные меры для связи с Потребителем для уточнения его планов.
- 4.3. Потребитель (Заказчик) вправе отказаться от гарантированного бронирования без применения к нему каких-либо санкций при заблаговременном уведомлении Отеля (Исполнителя) за 168 (Сто шестьдесят восемь) часов до заезда. Бесплатная отмена бронирований, сделанных на период (30.12 - 08.01) возможна не позднее, чем за 30 дней до заезда.
- 4.4. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования одним из способов:

- по телефону **+7(800) 25 00 355, +7(977)089 5 33 0**;
- по электронной почте info@bolshoeborkovo.ru;
- через WhatsApp.

4.5. Для возврата денежных средств за неоказанные услуги необходимо написать заявление (можно воспользоваться формой, приведенной в Приложении № 3) и отправить по адресу электронной почты: info@bolshoeborkovo.ru . Заявление на возврат денежных средств за неоказанные услуги рассматривается администрацией Отеля в течение трех рабочих дней со дня его получения. По результатам рассмотрения заявления администрация Отеля направляет заявителю решение о возврате денежных средств/отказе в возврате денежных средств с объяснением причины отказа. Денежные средства, поступившие в оплату бронирования с банковской карты, будут возвращены на ту банковскую карту Потребителя (Заказчика), с которой была произведена оплата. Период времени между операцией возврата денежных средств Отелем и фактическим зачислением денежных средств на расчетный счет Потребителя (Заказчика) регламентируется установленным порядком, действующем в банке Потребителя (Заказчика).

4.6. В случае несвоевременного отказа от бронирования Отелем с Гостя взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

4.7. В случае, если Потребитель опоздал более, чем на сутки бронь аннулируется, договор с ним прекращается, и с него удерживается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

4.8. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе порядок отмены бронирования отличаются от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

4.9. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях Российской Федерации.

4.10. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по утвержденным ценам. Оплата производится наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Отель производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.

4.11. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa и Mastercard (с учетом возможных ограничений платежных систем), МИР. Оплата может производиться также посредством иных платежных инструментов, действующих в России согласно стандартам банковского обслуживания (СБП и пр.).

4.12. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) чек, подтверждающий оплату.

4.13. Расчет между Исполнителем и Заказчиком, являющимся юридическими лицами, либо индивидуальными предпринимателями, осуществляется в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля согласно заключенным с Отелем договорам.

Онлайн-бронирование (на сайте Отеля)

- Бронирование осуществляется на сайте <https://bolshoeborkovo.ru> , где размещен специальный модуль онлайн-бронирования.
- Потребитель (Заказчик) осуществляет поиск номера в соответствии с необходимыми параметрами. Все поля обязательны для заполнения:

- желаемые даты заезда и выезда;
- максимальное количество гостей, при этом дети до 18 лет указываются отдельно.

Количество основных и дополнительных мест в каждом номере указано на сайте.

После выбора параметров необходимо нажать на кнопку «Показать» в результате чего система переведет на следующую вкладку, отображающую результат поиска – список предложений отеля. Каждое предложение – это доступный на определенный срок номер. Для каждого предложения приводится описание номера и минимальная стоимость проживания на выбранное количество дней.

После того, как Потребитель (Заказчик) определился с подходящим для него предложением, необходимо проверить все параметры, выбрать тариф и затем перейти в «окно» с данными Заказа.

В открывшейся форме необходимо заполнить данные Потребителя (Заказчика): «ФИО», «E-mail», «Телефон», информацию о гостях, если известно, то указать время заезда. При желании – заполнить поле «Комментарии», где можно указать значимую информацию для Отеля.

Очень важно, чтобы контактная информация была актуальной и достоверной, так как она необходима для оперативной связи по вопросам Заказа.

На указанный адрес электронной почты после сохранения заказа будет направлено информационное письмо. Далее необходимо нажать кнопку «Забронировать».

После сохранения заказа Потребитель (Заказчик) будет переадресован на сайт платежной системы, где он сможет произвести оплату заказа.

Оплата производится банковским переводом по счету, который направляется Гостю системой после завершения процесса бронирования. Для оплаты (ввода реквизитов карты) Гость направляется на платёжный шлюз банка. При оплате бронирования банковской картой, обработка платежа происходит на авторизационной странице банка, где Гостю необходимо ввести данные банковской карты:

- тип карты
- номер карты
- срок действия карты (указан на лицевой стороне карты)
- имя держателя карты (латинскими буквами, точно также как указано на карте)
- CVC2/CVV2 код

Если банковская карта подключена к услуге 3D-Secure, Гость будет автоматически переадресован на страницу банка, выпустившего карту, для прохождения процедуры аутентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации необходимо уточнять в банке, выдавшем банковскую карту.

Безопасность обработки интернет-платежей через платёжный шлюз банка гарантирована международным сертификатом безопасности PCI DSS. Передача информации происходит с применением технологии шифрования TLS. Эта информация недоступна посторонним лицам.

Срок оплаты заказа устанавливается при бронировании.

Необходимо сохранить платёжный документ, подтверждающий оплату до заезда в Отель.

5. ПОРЯДОК РАННЕГО ЗАЕЗДА И ПОЗДНЕГО ВЫЕЗДА, ПРОДЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕТЕЙ

5.1. Ранний заезд осуществляется:

- заезд с 00.00 до 05:59 - оплата 100% от стоимости проживания за ночь;

- заезд с 06:00 до 13:59 - почасовая оплата, которая рассчитывается по формуле: Стоимость 1 часа = Стоимость суток проживания / 24 часа;

- заезд с 14:00 до 15:00 - возможен без оплаты при наличии свободных номеров и по согласованию с администрацией Отеля. Данный ранний заезд считается не гарантированным. Подтвердить его можно в день заезда по телефону.

5.2. Ранний заезд возможен при указании на него в заявке на бронирование Потребителя и наличии соответствующей возможности у Отеля, а именно при наличии свободных номеров, а также его оплаты.

5.3. Поздний выезд Гостя осуществляется:

- с 12:00 до 12:59 - возможен без оплаты при наличии свободных номеров и по согласованию с администрацией Отеля;

- с 13:00 до 19:59 - почасовая оплата, которая рассчитывается по формуле: стоимость 1 часа = Стоимость суток проживания / 24 часа;

- с 20:00 до 23:59 - оплата 100% от стоимости проживания за ночь.

5.4. Поздний выезд возможен в следующих случаях:

5.4.1. При указании на него в заявке на бронирование Потребителя и наличии соответствующей возможности у Отеля, а именно при наличии свободных номеров, а также его оплаты.

5.4.2. При фактическом обращении Гостя за его оформлением в Службу приема и размещения минимум за 4 часа до часа выезда, а также его оплаты.

5.5. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.

5.6. Продление проживания осуществляется через Службу приема и размещения при наличии свободных номеров. Отель имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продленный период и при условии отсутствия подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц.

5.7. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

5.8. Размещение детей в Отеле осуществляется на следующих условиях:

- дети до 1 года - размещаются без дополнительной оплаты (возможно размещение в детской кроватке, которая предоставляется гостю бесплатно при условии уведомления Отеля заблаговременно);

- дети до 3 лет - размещаются без дополнительной оплаты на дополнительном месте;

- дети до 12 лет (включительно) - 60% от стоимости проживания взрослого человека (согласно тарифам, утвержденным в Отеле);

- дети с 13 лет до 18 лет - по цене проживания взрослого человека (согласно тарифам, утвержденным в Отеле).

Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.2. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.

6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Отеля.

6.4. Не проводить после 21:00 в будние дни и 22:00 в выходные шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

- 6.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем.
- 6.6. Обеспечивать наличие информации о правилах проживания и пользования гостиничными услугами.
- 6.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в местах размещения.
- 6.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в месте размещения и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания.
- 6.9. Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 6.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- 6.11. При возникновении на территории Отеля угрозы жизни, здоровью, имуществу Гостей, персонала и иных лиц вызвать соответствующие специальные службы (скорая медицинская помощь, служба пожарной охраны, спасательная служба и др.) и правоохранительные органы.
- 6.12. Соблюдать требования санитарно-эпидемиологического законодательства предъявляемых к отелям.
- 6.13. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- 6.14. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения настоящих Правил, а именно:
- 6.14.1. При нарушении правил составить Акт о нарушении Гостем (Потребителем) настоящих Правил.
- 6.14.2. При повторном нарушении Исполнитель вправе расторгнуть договор с Гостем (Потребителем) с составлением акта о расторжении договора гостиничных услуг.
- 6.14.3. При действиях Гостя (Потребителя), угрожающих жизни и здоровью других гостей, посетителей и персонала, а также третьих лиц расторгнуть договор с Гостем (Потребителем) с составлением по данному инциденту акта о расторжении договора с приглашением сотрудников правоохранительных органов.
- 6.15. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и /или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- 6.16. Исполнитель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии). При этом Администрация Отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией постояльцев по мере возможности.
- 6.17. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля и у третьих лиц.
- 6.18. ОТЕЛЬ ОТВЕЧАЕТ ЗА УTRATУ ДЕНЕГ, ИНЫХ ВАЛЮТНЫХ ЦЕННОСТЕЙ, ЦЕННЫХ БУМАГ И ДРУГИХ ДРАГОЦЕННЫХ ВЕЩЕЙ ПОСТОЯЛЬЦА ПРИ УСЛОВИИ, ЕСЛИ ОНИ БЫЛИ ПРИНЯТЫ ОТЕЛЕМ НА ХРАНЕНИЕ ЛИБО БЫЛИ ПОМЕЩЕНЫ ПОСТОЯЛЬЦЕМ В ПРЕДОСТАВЛЕННЫЙ ЕМУ ОТЕЛЕМ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СЕЙФ НЕЗАВИСИМО ОТ ТОГО, НАХОДИТСЯ ЭТОТ СЕЙФ В ЕГО НОМЕРЕ ИЛИ В ИНОМ ПОМЕЩЕНИИ ОТЕЛЯ. ОТЕЛЬ ОСВОБОЖДАЕТСЯ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НЕ СОХРАННОСТЬ 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 ЧАСТНОСТИ, ГОСТЬ ДОЛЖЕН ЗАКРЫВАТЬ СЕЙФ НЕ ПЕРЕДАВАТЬ КОДЫ

доступа к сейфу или ключи от сейфа третьим лицам, закрывать двери и окна номера перед уходом.

6.19. Сроком хранения вещей Потребителя в Отеле является срок проживания данного Потребителя в Отеле.

6.20. В случае обнаружения забытых вещей Администрация Отеля действует в порядке, установленном Положением о забытых и найденных вещах (Приложение №1).

6.21. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, проведения уборки номера, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Гостю необходима скорая медицинская помощь.

6.22. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа), Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Отеля.

6.23. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей Администрация Отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя.

6.24. В случае выявления порчи имущества Отеля со стороны Потребителя или приглашенных им лиц, составить Акт о порче имущества отеля. Размер ущерба определяется согласно Прейскуранту стоимости имущества, размещенного на стойке ресепшена, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

6.26. При неисполнении п. 7 настоящих Правил принудительно выселить Гостя.

7. ПОТРЕБИТЕЛЬ ОБЯЗАН

7.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами.

7.2. Соблюдать Правила пользования электрическими приборами (Приложение №2. Меры безопасности при использовании электрических приборов).

7.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Отеля.

7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля лично или и за приглашенное лицо.

7.6. Уходя из номера, закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна и двери.

7.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Отеля их служебных обязанностей.

7.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Отеля.

7.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Отеля.

7.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в Службу приема и размещения.

7.12. Незамедлительно сообщать сотрудникам Отеля о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору Службы приема и размещения.

7.13. В течение 30 минут после заселения в номер Гость вправе заявить администратору Службы приема и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Отеля при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Отеля, Гость обязан возместить причиненный ущерб.

7.14. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Отеля в размере, установленном Прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения.

7.15. Не совершать действия, нарушающие тишину и покой граждан с 21:00 до 08:00 часов по московскому времени в будние дни, с 22:00 до 10:00 часов по московскому времени в выходные дни.

7.16. Согласно Примечанию №1 к ст. 2.6 Областной закон Ленинградской области от 02.07.2003 № 47-03 «Об административных правонарушениях», к действиям, нарушающим тишину и покой граждан, относятся:

7.16.1. Использование телевизоров, радиоприемников, магнитофонов, других звуковоспроизводящих устройств, а также устройств звукоусиления, в том числе установленных на транспортных средствах, объектах торговли, общественного питания, объектах, предназначенных для организации досуга, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.2. Крики, свист, пение, топот, игра на музыкальных инструментах, стук, передвижение мебели, а также иные действия, сопровождающиеся звуками, повлекшие нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.3. Непринятие владельцем автотранспортного средства мер по отключению звуковых сигналов сработавшей охранной сигнализации автотранспортного средства, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.4. Непринятие владельцем домашнего животного мер по прекращению лая, воя или другого шума, исходящего от домашнего животного, при содержании домашнего животного в жилом помещении или при выгуле домашнего животного, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.5. Применение пиротехнических средств, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.6. Производство земляных, ремонтных, строительных, разгрузочно-погрузочных работ, работ по благоустройству земельных участков либо иных хозяйственных работ, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.17. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, установленные действующим законодательством Российской Федерации, и не допускать действий, которые могут привести к возникновению пожара или возгорания;

7.18. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, Гость обязан без промедления заявить об этом Администрации Отеля на стойку приема и размещения. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Потребителю запрещается:

7.19. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками,

электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

7.20. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ доступа от номера.

7.21. Курение в Отеле строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013.

«Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Отеле установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет) на всей территории Отеля, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. Курение допускается только в специально отведенных местах, обозначенных специальным знаком. За курение в номере Потребитель, помимо уплаты административного штрафа, обязуется компенсировать Отелю затраты на проведение специальной уборки в сумме 30 000 рублей.

7.22. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.23. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.), оставлять разожжённый камин в номере или барбекю на улице без присмотра. Разводить костер вне отведенного Отелем места, использовать растопочные материалы, кроме дров и углей, предоставляемых Отелем, использовать жидкость или другие горючие средства для розжига.

7.24. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

7.25. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

7.26. Переставлять, выносить из номера мебель, полотенца (кроме специально предназначенных для улицы) постельные принадлежности и иное имущество Отеля.

7.27. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

7.28. Засорять места общего пользования.

7.29. Использовать открытый огонь вне согласованных с Администрацией Отеля местах.

7.30. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Отеля, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью, проводить маркетинговые мероприятия.

7.31. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

7.32. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

7.33. Распивать принесенные с собой спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля (холл, ресторан, бар), за исключением напитков и продуктов питания, купленных в лобби баре, ресторане Отеля.

7.34. Запрещается доступ и пребывание в Отеле лицам в состоянии сильного алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителям с животными. Пребывание в Отеле животных может быть согласовано Отелем по просьбе Потребителя в индивидуальном порядке и разрешается только на усмотрение Отеля.

7.35. Запрещено нахождение незарегистрированных Гостей, а также посетителей Гостей в номерах Отеля в период с 21:00 по 9:00 по московскому времени.

Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

7.36. Срывать, ломать, выкапывать растения на территории Отеля.

7.37. Передвигать по территории Отеля на автомобиле за пределами зоны въезда и парковки.

7.38. Прилегающая территория озера Большое Борково не предназначена для купания, подводного плавания, ныряния с пирсов, понтонов. Отель не несет ответственности за безопасность Гостей на воде.

ПОЛОЖЕНИЕ О ЗАБЫТЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩАХ

1. При освобождении Гостем номера принимающий номер сотрудник Отеля может обнаружить забытые Гостем вещи. В этом случае он обязан немедленно приложить максимум усилий к возвращению забытой вещи владельцу.
2. Если Гость только что покинул номер, сотрудник сообщает о находке в Службу приема и размещения, которая в свою очередь принимает меры к тому, чтобы проинформировать Гостя лично или по телефону.
3. В разговоре с Гостем или представителем компании, от которой Гость проживал, указывается количество забытых вещей, указывается, что вещь б/у, ни в коем случае не производится классификация найденного (например, цепочка золотая (платиновая, серебряная и т.д.), указывается только цвет металла).
4. В случае, если забытая вещь обнаружена в момент, когда Гость уже покинул территорию Отеля, сотрудник обязательно информирует о находке сотрудника Службы приема и размещения, либо менеджера отдела продаж, если бронирование было осуществлено через компанию или туристическую фирму.
5. Вышеуказанные сотрудники обязаны немедленно уведомить об этом владельца забытой вещи лично, по адресу или телефону, оставленному при бронировании либо при заезде, или связаться с представителем компании, от которой проживал Гость. Сотрудник Службы приема и размещения или отдела продаж ведет дальнейшие переговоры.
6. О факте обнаружения забытой вещи Отель ставит в известность Гостя по предоставленным Гостем контактными данными.
7. Все забытые вещи сотрудником кладутся в чистый пакет с приложением списка вещей, номера комнаты, даты, когда вещи найдены и фамилии нашедшего сотрудника.
8. Затем сотрудник делает запись о находке в «Журнале забытых или потерянных вещей».
9. Найденные вещи, кроме вещей, указанных п. 13, 14, 15 настоящего Положения хранятся в Отеле в течение 3 (трех) месяцев, а затем утилизируются, о чем делается запись в «Журнал забытых или потерянных вещей».
10. Если Гость, который забыл свои вещи, обратился в Отель, вещи ему возвращаются с обязательным внесением об этом записи в «Журнал забытых или потерянных вещей»:
 - Ф.И.О,
 - подпись,
 - число,
 - запись «Получил. Претензий не имею».
 - запись «По истечении срока хранения утилизированы».
11. Если по просьбе владельца забирает вещи другое лицо, ему необходимо предъявить доверенность.
12. Документы, деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи Гостя хранятся в сейфе в течение 3 (трех) месяцев, затем передаются в уполномоченные органы государственной власти.
13. Продукты питания, в том числе алкогольные и неалкогольные напитки, со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации незамедлительно. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они подлежат хранению в течение 1 (одного) дня.

14. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства, нижнее белье, хранению не подлежат и подлежат утилизации незамедлительно.

15. Закрытые емкости алкогольных и неалкогольных напитков хранятся в Отеле в течение 7 дней. По окончании этого срока Отель имеет право далее их не хранить.

16. Отель может при наличии отдельного письменного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

17. По истечении установленного срока хранения, забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации.

18. Все материальные ценности, обнаруженные на территории общественных зон Отеля, незамедлительно сдаются в Службу приема и размещения для дальнейшего возвращения их законным владельцам согласно настоящему Положению.

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ УСТРОЙСТВ

1. Не оставляйте включенные электроприборы без присмотра.
2. Не оставляйте включенные электрические нагревательные приборы вблизи штор, мебели.
3. Не пользуйтесь неисправными розетками, вилками, выключателями.
4. Не перегружайте электросеть, одновременно включая несколько мощных электроприборов.
5. Запрещается пользоваться привезенными с собой электроприборами и бытовой техникой во время проживания.
6. Необходимо следить за исправностью электропроводки, электрических приборов и аппаратуры, а также за целостностью и исправностью розеток, вилок и электрошнуров.
7. Запрещается эксплуатировать электропроводку с нарушенной изоляцией.
8. Запрещается завязывать провода в узлы.
9. Запрещается одновременно включать в электросеть несколько потребителей тока (ламп, плиток, утюгов и тому подобного), особенно в одну и ту же розетку с помощью тройника, так как возможна перегрузка электропроводки и замыкание.
10. Удлинитель предназначен для кратковременного подключения бытовой техники; после использования их следует отключать от розетки.
11. Нельзя прокладывать кабель удлинителя под коврами, через дверные пороги.
12. Признаки неисправности электропроводки:
 - горячие электрические вилки или розетки;
 - сильный нагрев электропровода во время работы электротехники;
 - звук потрескивания в розетках;
 - искрение;
 - запах горячей резины, пластмассы;
 - следы копоти на вилках и розетках;
 - потемнение оплеток электропроводов;
 - уменьшение освещения в комнате при включении того или иного электроприбора.
13. Необходимо запрещать детям трогать руками или острыми предметами открытую электропроводку, розетки, удлинители, электрошнуры, а также включать электроприборы, электротехнику в отсутствие взрослых.
14. Запрещается оставлять включенные приборы без присмотра, особенно высокотемпературные нагревательные приборы.
15. Необходимо следить, чтобы горючие предметы интерьера (шторы, ковры, пластмассовые и деревянные детали мебели и пр.) ни при каких условиях не касались нагретых поверхностей электроприборов.
16. Запрещается накрывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами.
17. Запрещается оставлять включенным электрообогреватель на ночь, тем более рядом с постелью или другими горючими предметами.
18. При включении обогревателей необходимо стараться по возможности не использовать удлинители. В противном случае нужно убедиться, что расчетная (номинальная) мощность удлинителя не меньше мощности электроприбора.
19. Нельзя оставлять работающий телевизор без присмотра.
20. При эксплуатации телевизора необходимо выполнять следующие требования:
 - не закрывайте вентиляционные отверстия в задней и нижней частях корпуса;

- в случае возникновения неисправности срочно отключите телевизор от сети, вызовите сотрудника Отеля;
- после выключения телевизора кнопкой выньте вилку шнура из розетки, тогда он будет полностью обесточен; уходя из номера, не оставляйте телевизор в «режиме ожидания», так как этот режим не является пожаробезопасным. Нужно полностью обесточить прибор.

Индивидуальному предпринимателю
Керимову Константину Алиевичу

от _____

проживающего (ей) по
адресу _____

паспорт _____ № _____

выдан кем _____

когда _____

телефон _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

Я, _____

Прошу вернуть мне денежные средства в сумме _____
цифрами

прописью
уплаченные мной «___» _____ 20__ г. по счету № _____ от «___» _____ 20__ г.

дата заезда «___» _____ 20__ г. дата выезда «___» _____ 20__ г.

Название номера _____, в связи с _____

Денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:

Получатель (полностью ФИО) _____

Наименование банка _____

Расчетный счет _____

БИК банка _____

Приложение: Копия паспорта, Копия чека или платежного документа

Дата заявления «___» _____ 20__ г.

_____ /