



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ГРАНД ПЕТЕРГОФ СПА»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и другими нормативными правовыми актами.

Настоящие Правила определяют требования к осуществлению гостиничной деятельности и порядок контроля за их соблюдением.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Гранд Петергоф», предоставляющее потребителю гостиничные услуги.
2. Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.
3. Отель – имущественный комплекс (здание, территория, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.
4. Гость – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг.
5. Расчётный час – время, установленное исполнителем для заезда и выезда гостя.
6. Посетитель – гражданин, правомерно находящийся на территории отеля, пользующийся услугами, приобретёнными согласно установленному прейскуранту
7. Ключ карта – электронный ключ (выдаётся с бумажным держателем, на котором указан номер комнаты), оформляется для беспрепятственного пользования приобретёнными услугами.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Отель предназначен для временного проживания:
 - граждан Российской Федерации на срок, согласованный с Исполнителем
 - для иностранных граждан и лиц без гражданства – в пределах срока действия визы
2. Режим работы отеля – круглосуточно, круглогодично.



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

1. Размещение гостей производится по предварительному бронированию
2. Размещение без предварительного бронирования производится при наличии свободных мест
3. При бронировании гостю подтверждается категория номера, конкретная комната присваивается при заселении
4. Время заезда: 14.00 текущих суток по местному времени
5. Время выезда: 12.00 текущих суток по местному времени
6. Негарантированное оплатой бронирование отель имеет право аннулировать в случае неприбытия гостя до 18.00 текущих суток по местному времени
7. Продление проживания производится при наличии свободных мест
8. По окончании периода проживания гость обязуется освободить номер до 12.00 текущих суток по местному времени, в ином случае с гостя взимается оплата согласно прейскуранту
9. Гость имеет право на предоставление другого номера при наличии мест, а так же отказаться от гостиничных услуг при условии, что с момента заселения до момента переселения или незапланированного отъезда прошло не более часа, и гость не успел воспользоваться удобствами в номере и услугами, приобретёнными согласно прейскуранту
10. Допускается присутствие посетителей, приглашённых проживающими гостями в номер в период с 08.00 до 23.00 с возможностью приобретения услуг отеля согласно прейскуранту
11. После 23.00 приглашённым гостям следует покинуть номер или предъявить документы в службу приёма и размещения для дальнейшей регистрации и получения статуса «проживающий гость», дополнительное размещение оплачивается согласно прейскуранту, установленному Исполнителем.

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ

1. При размещении обязательно предъявление документа, удостоверяющего личность гражданина на территории Российской Федерации, а именно:
 - Паспорт гражданина Российской Федерации
 - Свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста
 - Для несовершеннолетних детей - подтверждающие права на ребенка: доверенность от родителей, решение о назначении опекуном/попечителем.
 - Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации
 - Для иностранных граждан – гражданский паспорт, виза на въезд на территории России (если не предусмотрен другой порядок въезда), миграционная карта
 - разрешение на временное проживание или вид на жительство лица без гражданства.
2. При отсутствии необходимых документов сотрудник службы приёма и размещения имеет право отказать гостю в заселении.



ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

1. Оплата за услуги в Гранд Петергоф СПА Отеле осуществляется по прејскурантам, утвержденным генеральным директором ООО «Гранд Петергоф»
2. К оплате принимаются наличные, кредитные карты платежных систем Visa, Maestro, MasterCard, American Express
3. Плата за проживание производится в соответствии с расчётным часом, в случае задержки выезда гостя после 12.00 текущих суток по местному времени с гостя взимается плата в порядке, установленном Исполнителем
4. В случае задержки выезда гостя взимается плата в следующем порядке:
 - до 18.00 – плата за половину суток
 - позднее 18.00 – плата за полные сутки
5. За проживание детей в возрасте до 5 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается
6. Информация о действующих ценах и об услугах, включённых в стоимость проживания, находится на стойке службы приёма и размещения
7. Информация о дополнительных услугах и их стоимости предоставляется на стойке приёма и размещения либо на месте их оказания
8. Услуги, оказываемые без дополнительной платы:
 - вызов скорой помощи, других специальных служб
 - пользование медицинской аптечкой (градусник, тонометр, средства для оказания первой медицинской помощи, исключены лекарственные препараты)
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении
 - побудка к определённому времени
 - предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды и столовых приборов
 - предоставление утюга и гладильной доски
 - иные услуги по усмотрению Исполнителя
9. Перечень оказываемых платных услуг:
 - Проживание
 - Услуга «визовой поддержки», Регистрационный сбор
 - Трансфер
 - Аренда сейфовой ячейки
 - Трактир «Михайловский», фито бар
 - Бильярд
 - СПА салон «Жемчужина»
 - Аренда полотенца, халата, тапочек
 - Аренда конференц зала
 - Сувенирная продукция
 - Услуги стирки и глажки
 - Разовое посещение СПА комплекса
 - Украшение номера цветами



ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

1. Своевременно и в полном объёме предоставлять гостям и посетителям отеля оплаченные услуги
2. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях отеля и гарантировать осуществление их передачи третьим лицам только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации
3. Обеспечивать безопасность проживающих гостей используя систему видео наблюдения на территории отеля за исключением номеров и туалетных комнат
4. Обеспечивать соблюдение тишины на территории отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ
5. Своевременно реагировать на просьбы проживающих в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, других недостатков оказываемых услуг
6. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам
7. Отвечать за сохранность оставленных гостями ценных вещей в сейфовых ячейках отеля
8. В случае обнаружения забытых вещей принять меры по их возврату владельцам; в случае если хозяин не найден, реализовать по истечении 3 месяцев в соответствии с установленным порядком
9. Вести миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», осуществлять обработку персональных данных, предоставленных гостями

ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

1. В период проживания соблюдать морально-этические нормы, в общественных местах отеля воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал
2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля
3. Сообщить в случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.)
4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля, соблюдать чистоту и установленный порядок
5. Соблюдать правила пожарной безопасности
6. Немедленно сообщить в службу приёма и размещения о выявлении инфекционного заболевания или подозрения на него
7. Соблюдать дресс код в ресторане на завтраке и в течение дня



8. В ночное время с 23.00 до 08.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям
9. Оплачивать приобретённые дополнительные услуги, закрытые на номер, своевременно, не превышая сумму долга в 10 000р.
10. Соблюдать ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (с изменениями и дополнениями), осуществлять курение табака исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, которые обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение
11. В случае обнаружения факта курения в номере или местах, не предназначенных для этого, компенсировать ущерб, нанесённый Отелю, в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым Исполнителем
12. В случае повреждения или уничтожения имущества, возместить Отелю ущерб, в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Исполнителем, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба

В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

1. Находиться и отдыхать на территории отеля с домашними животными
2. Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах
3. Посещать бассейн и сауны в нетрезвом состоянии
4. Проносить и употреблять в ресторане спиртные напитки и продукты питания, приобретённые не в отеле (за исключением детского питания)
5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории СПА комплекса
6. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. 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 ФЗ РФ от 13.12.1996г. №150-ФЗ «Об оружии»
7. Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи
8. Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в гостиничном номере, в том числе микроволновыми печами, кипятильниками, электрообогревателями и чайниками, не установленными в номере
9. Переставлять, выносить мебель из номера
10. Оставлять номер открытым, покидая его в период проживания
11. Передавать ключ от номера посторонним лицам
12. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, игровой комнаты, детских площадок
13. Оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних пожарных проездах



ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ

1. Администрация Отеля имеет право отказать гостям и посетителям Отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц
2. В случае грубого нарушения правил поведения, установленного порядка проживания и техники безопасности гостями и посетителями, в том числе, администрация Отеля имеет право отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов
3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля
4. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей, за исключением оставленных ценных вещей в арендованных сейфовых ячейках
5. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами
6. При отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация Отеля берет на ответственное хранение
7. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность транспортного средства, оставленного на территории отеля
8. Администрация Отеля не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), за проведение профилактических работ на телевидении
9. Администрация Отеля не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля.



ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта в разумные сроки
2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в Службу приёма и размещения. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий
3. Администрация отеля не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор), либо по вине Гостя
4. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Отеля. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Отеля и Гость руководствуются действующим законодательством РФ
5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения отеля и выдается администратором по требованию.