

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ KAISERHOF

Прием, проживание и размещение в отеле осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N1085.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Отель**» – отель Kaiserhof, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество.

«**Гость отеля**» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

«**Посетитель отеля**» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию

«**Оказанная услуга**» - 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.

«**Неоказанная услуга**» - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

«**Грубое нарушение правил проживания в отеле**» - ситуация, 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 Гости и посетителей отеля, а также нарушает нормы законодательства РФ.

«**Помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг**» - помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажерных залов и др.

Данные Правила регулируют общий порядок проживания и посещения гостей в отеле Kaiserhof.

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Размещение Гости в отель производится при предъявлении следующих документов:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

Для иностранных граждан: действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом), миграционная карта.

1.2. Плата за проживание в отеле посуточная. Время заезда – 15:00 по местному времени. При наличии свободных номеров допускается размещение до 15:00. В этом случае плата за проживание до 15:00 взимается в следующем порядке:

- при размещении с 00:00 до 12:00 – оплата за половину суток.

- при размещении с 12:00 до 15:00 – без дополнительной оплаты

Время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени. После окончания оплаченного периода при наличии свободных номеров по желанию Гостя отеля проживание может продлено. В этом случае 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.

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

2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.

2.2. Обеспечить соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг на всех объектах отеля.

2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях отеля.

2.4. Не проводить шумных мероприятий в отеле, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.

2.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

2.6. 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, вернуть денежные средства за неоказанную услугу

2.7. Отель обязан предоставить Гостю отеля или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по её получению;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

3. ПРАВА ГОСТЯ.

3.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.

3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

3.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.

4.1. Оплатить полностью проживание в отеле и иные оказанные услуги.

4.2. 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 и других Гостей отеля.

4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными в папке потребителя.

4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.

4.5. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.

4.6. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

4.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством и прейскурантом на имущество.

4.8. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом

благополучия населения" от 30.03.99г). При отказе Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

4.9. Хранить деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи в индивидуальном сейфе, расположенном в номере или в депозитарной ячейке, расположенной на рецепции отеля

5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 5.1. Производить видео и фото_съемку выступлений артистов
- 5.2. Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду.
- 5.3. Проносить и употреблять в ресторане, барах, Спа и в общественных зонах алкогольные напитки, не приобретенные на территории отеля.
- 5.4. Проносить и употреблять напитки в помещениях, предназначенных для оказания спортивных и оздоровительных услуг.
- 5.5. 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".
- 5.6. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.7. Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.8. 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.
- 5.9. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери, входные двери в номер, оставлять включенными свет или телевизор.
- 5.10. Курение на всей территории отеля, согласно ФЗ №15 от 23.02.2013г.
- 5.11. Проводить в отель лиц посещающих Гостей отеля после 23:00. Нахождение посещающих лиц Гостей после 23:00 возможно при регистрации данных лиц в номере при предъявлении этих лиц паспорта и оплате дополнительных мест.

6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

- 6.1 Правила поведения в термальном комплексе и аквакомплексе.
 - 6.1.1. На территории Amber Spa (далее – «СПА») действуют «Детские часы»: Маленьким Гостям (в возрасте до 10 лет) разрешается находиться на территории СПА в сопровождении взрослого до 14:00. Детям в возрасте до 14 лет до 22:00 разрешается находиться на территории СПА только в сопровождении взрослого, который берет на себя ответственность за безопасность ребёнка, и соблюдение им установленных правил. Детям до 3х лет посещение аквакомплекса разрешается только при наличии специального плавательного памперса (можно приобрести у администраторов СПА).
 - 6.1.2. Во избежание падений и травм рекомендуем использовать тапочки на резиновой подошве – сланцы (можно приобрести у администраторов СПА).
 - 6.1.3. Для посещения СПА просим Вас переодеться в махровый халат, предоставленный в номере отеля.
 - 6.1.4. Посещение термального комплекса и аквакомплекса возможно только при наличии купального костюма. Если Вы забыли купальные принадлежности, их можно приобрести у администратора СПА.
 - 6.1.5. Перед посещением термального комплекса и аквакомплекса мы рекомендуем принять душ.
 - 6.1.6. Находясь в чаше бассейна, необходимо собрать длинные волосы резинкой или заколкой.
 - 6.1.7. Не допускается посещение СПА при наличии признаков кожных заболеваний, признаков простудных заболеваний.
 - 6.1.8. Не допускается посещение СПА в состоянии алкогольного и иного вида опьянений, при наличии остаточных признаков опьянения.

6.1.9. Не допускается бегать на территории термального комплекса и аквакомплекса, прыгать с бортиков бассейна.

6.1.10. Не допускается выливать на печь бани воду и другие жидкости.

6.1.11. Не допускается приносить с собой, и распивать на территории СПА любые напитки, а также употреблять принесённые с собой продукты питания.

6.1.12. Не допускается использовать принесённые с собой косметические средства.

6.1.13. Не допускается употреблять купленные напитки в джакузи (распитие приобретенных на территории СПА напитков, допустимо только в баре на воде, зоне для отдыха, оборудованной столами).

6.1.14. Запрещается курить (в том числе электронные сигареты и паровые кальяны).

6.1.15. Фото и видео-съёмка на территории СПА допустима по предварительному согласованию с руководством ООО «АМБЕР СПА».

6.2. Правила поведения в фитнес-студии.

6.2.1. К занятиям в фитнес-студии необходимо приступать только при наличии спортивной формы: одежда должна соответствовать температуре в фитнес-студии, быть свободной и не сковывать движений, обувь — подходящего размера, иметь жесткую подошву и хорошую шнуровку, в карманах не должно быть посторонних предметов.

6.2.2. Не допускается заниматься в фитнес-студии с обнаженным торсом.

6.2.3. Не допускается передвигать тренажеры, и бросать спортивный инвентарь на пол.

6.2.4. Просим соблюдать правила гигиены, и использовать полотенце при работе на тренажерах.

6.2.5. Во избежание травм детям в возрасте до 14 лет разрешается находиться на территории фитнес-студии и использовать тренажеры только в сопровождении ответственного лица (взрослого).

6.2.6. После выполнения упражнений просим убирать спортивный инвентарь на место.

6.2.7. Просим Вас соблюдать и поддерживать общественный порядок, общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим Гостям, сотрудникам СПА, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Не допустимо беспокоить других Гостей СПА, нарушать чистоту и порядок, использовать в своей речи нецензурные выражения.

6.2.8. Не допускается на территории фитнес-студии: курить (в том числе электронные сигареты и кальяны), находиться в состоянии алкогольного и иного вида опьянении, приносить с собой и распивать алкогольные напитки.

6.3. Пользование дополнительными услугами

Гости и Посетители отеля имеют право пользоваться дополнительными услугами отеля при условии соблюдения специальных правил техники безопасности, предусмотренных для каждого вида услуг, а также (если применимо) дополнительной оплаты таких услуг. Гости и Посетители отеля полностью принимают на себя риски, связанные с такими дополнительными услугами, и в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством, освобождают Отель от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

7.1. Администрация отеля имеет право отказать Гостю 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 здоровья или имущества других лиц.

7.2. В случае грубого нарушения настоящих правил со стороны Гостя, отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля (расторгнуть договор) с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7.3. В случае прекращения отдыха Гостя в соответствии с пунктами 7.1 и 7.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха (расторжению договора), возврат денежных

средств за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

7.4. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

7.5. В отеле введена система "кредит-лимит". При накоплении долга на счете за оказанные услуги в размере 20 000 (двадцать тысяч) рублей Гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

7.6. Отдых на территории отеля с домашними животными допускается только в случае письменного согласования с отелем за дополнительную оплату. Отель вправе отказать Гостю в размещении с домашним животным.

7.7. Отель не несет ответственность за ценные вещи Гостя в случае нарушения им п. 4.9. настоящих Правил.

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 стойку приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на стойке приема и размещения. 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, 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 5 (пяти) календарных дней после истечения срока оказанных услуг, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 8.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.