



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «ИМЕРЕТИНСКИЙ»

I. Общие положения

1.1 Настоящие Правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги по проживанию и дополнительные услуги (услуги питания, прачечной, SPA-салоне и прочие услуги), далее по тексту именуемыми «гостями» и исполнителем – Филиал ООО «РогСибАл» в г. Сочи – Отелем «Имеретинский», расположенным по адресу: г. Сочи, Морской бульвар, 1 (далее по тексту именуемым как «Отель»).

1.2 Режим работы Отеля – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и порядок оплаты услуг

2.1 Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя. При оформлении проживания в Отеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а портье службы приема и обслуживания выдаёт регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3 Заселение в Отель осуществляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;



- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».

2.4 При заселении в Отель каждый гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №№5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».

2.5 Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является – 14 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.

2.6 Оплата за проживание в случае заезда гостя в Отель до расчетного часа или задержки выезда гостя:

- В случае заезда в Отель до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 00:00 до 12:00 – производится оплата за половину суток;
 - с 12:00 до 14:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров.
- В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 14:00 до 18:00 – производится оплата за половину суток;
 - начиная с 18:00 – производится оплата за полные сутки.
- Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.



- При проживании гостя в Отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата.

2.7 Дети до 5-ти лет включительно без предоставления дополнительного спального места проживают в Отеле бесплатно, с 6 до 12 лет взимается оплата согласно тарифной политике Отеля. По просьбе гостей детям до 5 лет предоставляются детские кроватки при их наличии. Размещение, а также оплата проживания детей в возрасте от 12 лет производится как за взрослого гостя.

2.8 При наличии свободных номеров, по желанию гостей, гостю может предоставляться номер, отличный от забронированного, по решению администрации Отеля.

2.9 Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:

- первой ночи проживания при краткосрочном бронировании (до 7 дней);
- первой недели (14/21/30 дней) проживания при бронировании апартаментов по тарифам длительного проживания (от 7 дней на 7/14/21/30 дней);
- 100% от стоимости проживания при бронировании апартаментов по тарифам длительного проживания (6 месяцев / 12 месяцев).

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- преавторизация банковской карты;
- по счету банковским переводом.

Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения (уведомления) о бронировании при условиях проживания до 7 дней.

При условиях длительного проживания (от 7 дней) оплату необходимо произвести в течение 7 календарных дней с момента получения подтверждения (уведомления) о бронировании.

При отсутствии оплаты ОТЕЛЬ оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.



При гарантированном бронировании номер сохраняется за гостем до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания гостя или не заезда Отель взимает с гостя (или заказчика) стоимость проживания, указанную в подтверждении (уведомлении) бронирования.

2.10 Бронирование, созданное на период 10/06-18/09 и 25/12-10/01/2017, должно быть предоплачено 100% стоимости первой ночи проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании. Бронирование, осуществленное на другие даты, должно быть гарантировано.

В период 10/06-18/09 и 25/12-10/01/2017 отмена или коррекция возможна не менее чем за 7 дней до даты заезда. При поздней отмене Отель оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты первой ночи. В остальной период отмена возможна не менее чем за 3 дня до даты заезда.

Стоимость проживания на даты 28/04-02/05 и 30/09-04/10 не возвращается.

При бронировании апартаментов с кухней на длительное проживание от 7 до 30 дней:

В период 10/06-18/09 и 25/12-10/01/2017 отмена или коррекция возможна не менее чем за 14 дней до даты заезда. В остальной период отмена возможна не менее чем за 7 дней до даты заезда.

При поздней отмене Отель оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты.

Стоимость проживания на даты 28/04-02/05 и 30/09-04/10 не возвращается.

При бронировании апартаментов с кухней на длительное проживание от 30 дней:

В период 10/06-18/09 и 25/12-10/01/2017 отмена или коррекция возможна не менее чем за 14 дней до даты заезда. В остальной период отмена возможна не менее чем за 7 дней до даты заезда.

При поздней отмене Отель оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты.

При проживании, включая даты 28/04-02/05 и 30/09-04/10, стоимость бронирования не возвращается.



При заезде в Отель гость оплачивает стоимость проживания в полном объеме. Гость может внести депозит в счет оплаты дополнительных услуг.

2.11 Оплата за проживание и дополнительные услуги Отеля производится в рублях РФ, по прейскуранту, утвержденному дирекцией отеля. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard.

2.12 Дирекция отеля определяет перечень услуг, включенных в стоимость проживания. Включенные услуги предоставляются только зарегистрированным гостям.

2.13 Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 07:00 до 23.00: В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю либо проживающему в номере гостю на оплату дополнительного места.

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.



3.2 Каждый гость Отеля обязан:

- соблюдать установленные Отелем правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Отелю вправе списать сумму ущерба с депозита за дополнительные услуги при согласии гостя. Ущерб, нанесенный Отелю, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории Отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- соблюдать «Правила проживания с домашними животными в гостиничном комплексе «Имеретинский»;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;



- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье службы приема и обслуживания о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля;
- носить браслет, полученный при заселении в Отель;
- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере.
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 чел. на каждый проживающий номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей отдельно согласовывается с администрацией Отеля.

3.3 В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией Отеля;
- переносить телевизоры в другие комнаты номера без согласования с администрацией;
- нарушать покой проживающих гостей после 23:00;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки в местах общего пользования (детские площадки и зона бассейна);



- готовить еду на балконах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- выбрасывать мусор с балконов, а также оставлять мешки с мусором в коридорах и помещениях общего пользования апартаментов;
- хранить личные велосипеды в помещении номеров, апартаментов, включая холлы. Администрация Отеля вправе предъявить штраф в размере 5 000 рублей за нарушение этого пункта;
- купать животных в ванне с использованием белья Отеля для ухода за ними;
- устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля;
- курить табак либо табакосодержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест;
- гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

IV. Права и обязанности администрации Отеля

4.1 ОТЕЛЬ обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.

4.2 ОТЕЛЬ обязан информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.



4.3 Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно-эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имуществом.

4.4 Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.

4.5 В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны гостя администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.6 Администрация Отеля не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице, а также за ценные вещи гостя, оставленные в общегостевых зонах. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.