

Правила размещения и проживания в Гостиничном Комплексе «ЯСОН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

Организация	ИП Асланов Д.С., юридическое лицо, оказывающее услуги, собственник имущественного комплекса гостиницы «ЯСОН».
Отель	имущественный комплекс гостиницы «ЯСОН», включая территорию, корпус, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
Гость	лицо, находящееся на территории Отеля и пользующееся услугами Отеля.
Бронирование	предварительный заказ услуг в Отеле.
Регистрационная анкета Гостя	документ, подтверждающий заключение между Гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в Отеле.

1.3. Режим работы Отеля круглосуточный, сезонный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является Московским временем.

1.5. Проживающим в Отеле Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- хранение багажа в день заезда и день выезда (не более 10 часов);
- побудка к определенному времени;
- ежедневная разовая уборка номера;
- пользование детской площадкой;
- пользование летним открытым бассейном;
- анимация для детей и взрослых (в период с 01 июня по 30 сентября);
- стоянка для автомобилей на территории Отеля (при наличии свободных мест);
- предоставление утюга;
- предоставление детских кроваток при наличии;
- пользование медицинской аптечкой. Мед.аптечки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception);
- предоставление справочно-информационных услуг;

- беспроводной интернет в номерах, кафе и баре в здании Отеля;
- пользование сейфовыми ячейками для хранения ценностей. Сейфовые ячейки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception).

Подробная информация о предоставлении услуг без взимания оплаты размещена на официальном сайте Отеля, а также в информационных папках, находящихся в номерах Отеля.

1.6. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги кафе;
- заказ трансфера из /до аэропорта, вокзала;
- продажа предметов первой необходимости;
- аренда детской коляски.

Подробная информация о работе служб Отеля, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационных папках, находящихся в номерах Отеля.

2.ЗАЕЗД И ВЫЕЗД (ЧЕК-IN/ЧЕК-OUT) ИЗ ОТЕЛЯ

2.1.Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 14:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 12:00 часов в день выезда Гостя.

2.2. Если Гость заранее не бронировал и не прогарантировал ранний заезд, с 11.00 до 14.00 ОТЕЛЬ может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

2.3. В случае если Гость хочет забронировать ранний заезд и гарантированно получить номер в случае, если он приедет ранее официального времени заезда в ОТЕЛЬ, ему необходимо будет оплатить услугу раннего заезда на следующих условиях:

- при бронировании раннего заезда с 00.00 до 14.00 взимается 100% от стоимости первых суток проживания (в стоимость раннего заезда включен завтрак и обед).

2.4. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Если гость желает продлить свое проживание в

гостинице, ему необходимо сообщить в службу приема и размещения за 24 часа до своего запланированного отъезда. При наличии свободных мест в отеле проживание будет продлено. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет (из расчета стоимости полных суток проживания на день выезда), если иное не предусмотрено условиями договора:

- с 12.00 до 18.00 часов – оплата за половину суток;
- с 18.00 до 12.00 часов – оплата за полные сутки.

2.5. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

2.6. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

2.7. При нарушении сроков заезда по заказанной броне, администрация не гарантирует размещение отдыхающих в заказанных номерах, а размещает на свободные места при их наличии. Опоздания и досрочные выезды не компенсируются. В случае досрочного выезда отдыхающего удерживается стоимость последующих суток проживания. Денежные средства за оставшиеся неиспользованные сутки возвращаются в полном объеме.

2.8. Телефон Отеля +7 (918) 219 – 87 – 00, телефон Отдела бронирования +7 (918) 017 – 56 – 65.

2.9. В целях обеспечения безопасности на территории Отеля ведется видеонаблюдение.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

3.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (дополнительной кровати, трансфера) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

3.2. В высокий сезон бронирование осуществляется от 3-х суток и более.

3.3. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте <http://hotel->

yason.ru/ или направить по адресу anapa28@mail.ru надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел бронирования.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

3.4. Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

3.5. В случае отмены брони за 14 дней до заезда сумма предоплаты возвращается в полном объеме. При отмене брони менее чем за 14 дней до заезда удерживается штраф в размере стоимости номера за полные сутки проживания. Оставшаяся часть предоплаты возвращается.

3.6. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем счета и полной его оплаты в течение 3-х банковских дней.

3.7. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отделом приема и размещения.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего личность.

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт,
- военный билет,
- удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу),
- паспорт моряка.

Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт,
- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- визу,
- вида на жительство либо разрешение на временное проживание,
- иные документы в соответствии с действующим миграционным законодательством.

Порядок оформления проживания действует на основании Приказа МВД РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», № 109 – ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 22.07.2008 года № 133-ФЗ «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.2. Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

4.3. Заказ всех услуг в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

4.4. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера, а также заполненная регистрационная анкета Гостя, которая является договором между Гостем и Отелем, в которой подтверждается согласие Гостя с порядком оплаты проживания и дополнительных услуг, Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, Правилами посещения бассейна, прејскурантом на возмещение ущерба, с указанием сроков проживания Гостя, его паспортных данных, адреса постоянной регистрации. Счет выдается Гостю при выезде из Отеля. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.

4.5. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», администрация отеля несет ответственность за использование Ваших персональных данных исключительно в целях реализации туристского продукта и оказания сопутствующих услуг. Вы, в свою очередь, несете ответственность за

предоставление верных персональных данных, заверяя личной подписью в регистрационной анкете, и даете согласие на их обработку в рамках деятельности отеля.

4.6. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

4.7. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

4.8. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Отеля осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

5.2. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- Гостем за наличный расчет;
- Гостем с использованием кредитной картой;
- в безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.

5.3. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.

5.4. На территории Отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В барах и кафе возможна наличная оплата только за их услуги.

5.5. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту Гостем при заказе данных услуг.

5.6. В день выезда из Отеля Гость оплачивает на стойке приема размещения счет за поздний выезд, если иное не предусмотрено условиями договора.

5.7. Переоформление Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется исключительно по объективным причинам. Оплата производится следующим образом:

- в случае пребывания Гостя в номере более получаса с него взимается оплата в зависимости от количества часов пребывания в номере, но не менее 1 часа по тарифу, установленному в прейскуранте;
- в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без оплаты за использованный номер.

5.8. Гость вправе отказаться от оплаченного номера в течение тридцати минут после поселения, если он не использовал номер. В этом случае ему возвращаются деньги в полном объеме за минусом штрафа в размере стоимости первых суток.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

6.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

6.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле.

6.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 2.1 настоящих Правил).

6.4. В период с 1 июня до 30 сентября стоимость номера за сутки проживания может включать питание – завтрак, обед и ужин по системе «шведский стол» в соответствии с утвержденными и примененными тарифами. (Администрация отеля оставляет за собой право перейти на комплексное питание при загрузке отеля менее тридцати человек).

6.5. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

6.6. Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только после получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг с указанием именно этой стоимости или стоимости утвержденном подписанном договоре.

6.7. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

6.8. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по открытым тарифам составляет разницу в действующих тарифах между одноместным и двухместным размещением.

7. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

7.1 Дети до 2-х лет включительно проживают бесплатно с предоставлением детской кровати.

7.2. Дети от 2-х до 5 лет включительно проживают бесплатно в случае не предоставления отдельного места.

7.3. При предоставлении отдельного места дети от 2-х до 12 лет включительно проживают по специальной цене, в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле.

7.4. Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу. Стоимость дополнительной кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

8.1. С целью обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

- курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах Отеля, и других общественных местах, не предназначенных для курения;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- проживать в Отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира;
- передавать ключ от номера и ключ от сейфовой ячейки другим лицам;
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
- загрязнять территорию отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля;
- переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий раковин;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в кафе, барах выносить из кафе посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана;

- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, кафе, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

8.2. Пользование бассейном с 8-00 до 22-00.

Бассейн – зона повышенного риска!

Купание детей только в сопровождении взрослых.

Родитель несет полную ответственность за жизнь и здоровье ребенка.

Пользование бассейном в нетрезвом состоянии категорически запрещается.

Ответственность за несчастные случаи при несоблюдении данных правил отдыхающими Администрация отеля не несет.

8.3. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

8.4. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля;
- по истечении оплаченного срока размещения в Отеле – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, кондиционер, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
 - соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 8-00 следующего дня;
 - соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;
 - незамедлительно сообщить Администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
 - незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения пропажи ключа или карты Гостя;

- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- посещение проживающихGuestов разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей.

8.5. ОТЕЛЬ вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

8.6. Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками службы внутреннего контроля Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы внутреннего контроля Отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

8.7. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

8.8. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

8.9. Ценные вещи необходимо хранить в сейфовой ячейке. ОТЕЛЬ несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

8.10. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

8.11. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

9. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

9.1. Администрация Отеля обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

9.2. ОТЕЛЬ предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

9.3. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на хранение в сейфовую ячейку, находящуюся на Стойке приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

9.4. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам.

9.5. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

9.6. На стойке приема и размещения, находится Книга отзывов и предложений, доступная для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией Отеля.

9.7. Администрация Отеля не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля. Будьте бдительны!

9.7. Настоящие ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ в гостинице «ЯСОН» (ИП Асланов Д.С.) являются официальной офертой и действуют с 01.11.2017 года.

Мы рады, что Вы выбрали наш ОТЕЛЬ!

Мы любим и ценим всех наших Гостей и сделаем все, чтобы Вы были довольны!

Мы желаем Вам приятного пребывания в гостинице «ЯСОН» и ждем Вас снова!

С уважением, Администрация отеля.