




УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор
ООО «Турист»

 / Н.В. Филатов /
Приказ № 6к от 01.08 2023 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «Grand Chalet Altay»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

«гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;

«гостиница» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью ООО «Турист»;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

2. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

2.1. Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

2.2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

«гарантированное бронирование» – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

«негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до **17:00** по местному времени, в день заезда, после чего договор прекращается;

2.3. Бронирование осуществляется исполнителем путём принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, об адресе гостиницы, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется не позднее **15:00** дня (по местному времени), предшествующего дню заезда, путём направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

2.7. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ. РАСЧЁТНЫЙ ЧАС.

3.1. Заселение потребителя в гостинице осуществляется при условии предъявления потребителем 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации (временное удостоверение личности гражданина является документом, который выдается гражданину Российской Федерации по его просьбе при утрате документа, удостоверяющего его личность (удостоверение личности, паспорт гражданина), либо его недействительности или отсутствия. Временное удостоверение личности выдается сроком действия на три месяца).;
- 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.

3.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.

3.4. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.5. Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с 15-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

3.6. Время заезда в гостиницу – 15:00

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности номера.

3.7. Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешается с 07:00 – 23:00 максимальное количество посетителей зависит от категории номера:

- Номер категории «Классик Кинг/Твин» – максимально персон 2.
- Номер категории «Делюкс» – максимально персон 2.
- Номер категории «Люкс» – максимально персон 4.
- Номер категории «Гранд Люкс» – максимально персон 4.
- Шале категории «Классик» - максимально персон 2.
- Шале категории «Фэмили» – максимально персон 4.
- Шале категории «Делюкс» - максимально персон 6.
- Шале категории «Гранд» - максимально персон 6.

В случае, когда посетитель предполагает остаться в номере после 23.00, посетителю необходимо снять отдельный номер в Отеле и пройти процедуру регистрации на стойке приема и размещения или если позволяет категория номера и не превышает количество проживающих гостей согласно п. 3.7 запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке

приёма и размещения. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или проживающего гостя согласно тарифу.

3.8. Время выезда из гостиницы (расчётный час) – 12.00

Возможность выезда после расчётного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приёма и размещения.

В случае подтверждения службой приёма и размещения возможности выезда потребителя после расчётного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18.00 – 50% суточной оплаты
- при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.

3.9. Дети до 6 лет (включительно) проживают бесплатно в номере родителей (без предоставления дополнительного места).

3.10. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

3.11. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

3.12. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором.

3.13. Внеочередное право пользование услугами имеют:

- инвалиды войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ.

4.1. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:

4.2. Бережно относиться к имуществу отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта отеля на день обнаружения ущерба.

4.3. Запрещается загрязнение территории Отеля. Для мусора предназначены урны.

4.4. В отеле категорически запрещается громкое звучание музыки, другого шума. Соблюдать тишину в номерах и местах общего пользования отеля и на всей территории Гранд Шале Алтай с

22:00 до 09:00. Не проводить после 22:00 шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ. Шуметь и громко слушать музыку допускается только с 09:00 до 13:00, с 15:00 до 22:00ч. Если есть жалоба гостя на шум, то он должен быть прекращен, отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

4.5. Вежливо и культурно относиться к другим гостям и персоналу отеля, а именно:

- соблюдать морально-этнические нормы;
- не нарушать режим тишины, установленный в Отеле и в Алтайском крае;
- не появляться в общественных местах в состоянии сильного алкогольного опьянения;
- не появляться в общественных местах в купальнике/с голым торсом;
- не выражаться нецензурно в общественных местах;
- не мешать иными способами отдыху других отдыхающих в Отеле гостей;

4.6. Во избежание сомнений, под общественными местами понимаются: места общего пользования на территории ОЭЗ ТРТ «Бирюзовая Катунь», ресторан «Сосны», ресепшен и другие общественные помещения Отеля «Grand Chalet Altay».

4.7. Правильно реагировать на замечания сотрудников Службы безопасности отеля и администраторов Службы приёма и размещения.

4.8. При выезде из отеля произвести полный расчет за услуги, отмеченные в счёте, сдать ключи от номера администраторам Службы приёма и размещения. Ключи от номера являются собственностью отеля. За поломку или утерю ключа Потребитель обязан оплатить штраф в соответствии с Прейскурантом.

4.9. При выезде из отеля Потребитель обязан сдать номер для проверки его состояния и комплектности.

4.10. В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

4.11. При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объёме.

4.12. В случае заказа Гостем курьерской доставки посылок/писем/иных заказов в Гостиницу, приём посылок/писем/иных заказов осуществляется на Ресепшн самим Гостем или сотрудником Гостиницы с последующей передачей посылки/письма/иного заказа Гостю.

4.13. Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

4.14. Администрация ресторана имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.

4.15. Запрещается употребление принесённых с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы, в том числе в ресторане, баре, фитнес-центре, в СПА центре.

4.16. Запрещается подъём на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.

4.17. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя.

4.18. Администрация ООО «Турист» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника службы безопасности.

4.19. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- Пользоваться неисправными электроприборами.
- Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- Курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

4.20. В случае нарушения требований о запрете курения в общественных местах, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", Гость обязан оплатить генеральную уборку номера, включающую химчистку мебели, стирку, озонирование размере 10000 (десять тысяч) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счёт. Кроме того, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

- правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на каждой двери номерного фонда.

4.21. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:

- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администрации отеля. (допускается согласование в электронной форме).
- передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- при уходе из номера оставлять дверь открытой.
- при выходе из номера закрыть окна и все водопроводные краны.
- проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приёма и размещения.
- оповестить сотрудников Отеля о своих гостях, если они остаются после 23:00 и произвести за них оплату. Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.
- нарушать покой других гостей отеля, создавая шум.
- приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия, наркотические вещества и иные опасные предметы.

4.22. Не допускается размещение в Отеле гостей с животными.

4.23. Запрещено кататься на велосипедах по территории Отеля.

4.24. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

4.25. Правила поведения на территории бассейна;

4.26. Время работы открытого бассейна с 10:00 до 21:00. Категорически запрещается пользоваться открытым бассейном с 21:00 до 10:00. В остальные часы территория бассейна не обслуживается

спасателями, за возникновение опасных ситуаций в данный период Администрация ответственность не несёт.

4.27. Гости, желающие посетить бассейн, подтверждают, что полностью ознакомлены и согласны с настоящими Правилами и обязуются их соблюдать, неся риск последствий в случае их нарушения. При посещении бассейна организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих Правил всеми членами группы несет руководитель группы.

4.28. К самостоятельному посещению бассейна допускаются лица старше 18 лет.

4.29. Перед посещением бассейна, рекомендуем снять с себя все ювелирные украшения.

4.30. Общее количество лежаков (шезлонгов) и пергол на территории бассейна ограничено. Посетители не вправе требовать от Администрации дополнительные шезлонги и перголы.

4.31. Администрация оставляет за собой право в одностороннем порядке:

Закрывать бассейн или его отдельные зоны по технологическим, техническим, организационным, погодным и иным причинам, в том числе для проведения ремонтных и/или профилактических работ, для аренды под проведения мероприятий.

4.32. Изменять сроки открытия бассейна или его отдельных зон и ограничивать в использовании оборудования при проведении ремонтных и/или профилактических работ.

4.33. При малейших недомоганиях или травмах, посетитель должен обратиться к спасателю.

4.34. Во избежание падений и получения травм, запрещается бег по территории бассейна.

4.35. Информация для родителей:

4.36. Дети до 14 лет допускаются в большой и малый бассейн только в сопровождении родителей или их совершеннолетними представителями и должны находиться под их постоянным наблюдением, в том числе в раздевалках, сауне, бане. Один взрослый может сопровождать не более 3-х детей.

4.37. Ответственность за здоровье и безопасность несовершеннолетних детей несут их родители или сопровождающие их совершеннолетние представители родителей и самостоятельно определяют степень риска и возможные последствия.

4.38. Родители или сопровождающие детей совершеннолетние представители родителей обязаны надеть жилеты или нарукавники детям.

4.39. В случае установления факта нахождения на территории бассейна детей до 14 лет без сопровождения родителей или совершеннолетних представителей родителей, администрация вправе отказать ребёнку в посещении бассейна.

4.40. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передаётся на разрешение в суд по месту нахождения истца.

4.41. Соблюдать настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка отеля. Отель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания и выселить Потребителя из номера в случаях нарушения настоящих правил или пожарной безопасности, несвоевременной оплаты за проживание, проявление со стороны Потребителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

4.42. При принудительном выселении Потребителя в связи с нарушением правил проживания или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала возврат