

ООО «ГРАНД ПЕТЕРГОФ КОРКУЛИ»

Юр. Адрес/ Факт. Адрес: 198510, Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Гофмейстерская, д.2, литера А

ИНН 7819315768 / КПП 781901001
ОГРН 1127847283783 / ОКПО 09588680
ОКВЭД 55.1 Р/с 40702810090220000751
Банк: ПАО "БАНК "САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"
К/с 30101 810 9 0000 0000790БИК 044030790

Генеральный директор: Алексенко Наталия Валерьевна
Главный бухгалтер: Дмитриева Татьяна Владимировна
Тел. +7(812) 334-86-90
hotel@grandpeterhof.ru
www.grandpeterhof.ru

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ **«ГРАНД ПЕТЕРГОФ СПА ОТЕЛЬ»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Федеральным законом «О персональных данных» N 152-ФЗ от 27.07.2006 года, Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», "О внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" от 18 июля 2019 г. N 927 и другими нормативными правовыми актами.

Понятия "гостиничные услуги" имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". При этом состав иных обязательных услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Предоставление гостиничных услуг осуществляется в соответствии с Положением о классификации гостиниц. Свидетельство о присвоении категории гостинице «Гранд Петергоф СПА Отель» - «четыре звезды», регистрационный № 78/16/387-2019 от 15.12.2019г, действительный по 14.12.2022г., выдан аккредитованной организацией по классификации гостиниц Центром Классификации ООО «Звёзды Отелям».

Номеров «первой категории» - 35 (стандарт, улучшенный стандарт, улучшенный стандарт с балконом), «высшей категории» - 2 номера люкс «Александрия» и «Петергоф».

Прейскурант цен на номера и перечень услуг, входящих в цену номера, размещены на стойке регистрации и находятся в доступе 24 часа.

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.
3. Режим работы стойки регистрации – круглосуточно.
4. В помещениях отеля ведётся видеонаблюдение (за исключением личных номеров, туалетных комнат и зон раздевалок) в целях обеспечения безопасности, а так же с целью осуществления контроля качества предоставляемых услуг.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Гранд Петергоф Коркули», 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. Заказчик (потребитель) – 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. Ключ карта – электронный ключ (выдается с бумажным держателем, на котором указан номер комнаты), оформляется для беспрепятственного пользования приобретёнными услугами.
7. Регистрационная карта – договор, который заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который содержит данные об исполнителе и сведения о его государственной регистрации; сведения о заказчике; сведения о предоставляемом номере; цену номера; период проживания; иные необходимые сведения.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

1. Размещение производится по предварительному бронированию
2. Размещение без предварительного бронирования производится при наличии свободных мест
3. При бронировании Заказчику подтверждается категория номера, конкретная комната присваивается при заселении
4. Время заезда: 14.00 текущих суток по местному времени
5. Время выезда (расчётный час): 12.00 текущих суток по местному времени
6. Негарантированное оплатой бронирование Исполнитель имеет право аннулировать в случае неприбытия Заказчика до 18.00 текущих суток по местному времени
7. Продление проживания производится при наличии свободных мест
8. По окончании периода проживания Заказчик обязуется освободить номер до 12.00 текущих суток по местному времени, в ином случае с Заказчика взимается оплата согласно прейскуранту
9. Заказчик 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 Заказчик не успел воспользоваться удобствами в номере и услугами, приобретёнными согласно прейскуранту
10. Допускается присутствие посетителей, приглашённых Заказчиками 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.
12. Дети в возрасте до 12-ти лет могут находиться в СПА комплексе с 08.00 до 21.00.

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 до 14 лет – документ, удостоверяющий личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или письменное согласие законных представителей (одного из них) на сопровождающее лицо.
 - Заселение несовершеннолетних детей, достигших 14 лет, в отсутствие законного представителя осуществляется на основании письменного согласия законных представителей (одного из них).
 - 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. Персональные данные Заказчика обрабатываются в целях исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению. Отель собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.
 3. «Положение по обработке и защите персональных данных» находится в открытом доступе для гостей на стойке регистрации.
 4. При отсутствии необходимых документов размещение в гостинице не допускается ввиду не исполнения целей договора, одной из сторон которого является Заказчик.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ, АННУЛЯЦИИ И ВОЗВРАТА

1. Оплата за услуги в Гранд Петергоф СПА Отеле осуществляется по прејскурантам, утвержденным генеральным директором ООО «Гранд Петергоф Коркули»
2. К оплате принимаются наличные, кредитные карты платежных систем Visa, Maestro, MasterCard
3. Плата за проживание производится в соответствии с расчѐтным часом, в случае задержки выезда гостя после 12.00 текущих суток по местному времени с Заказчика взимается плата в порядке, установленном Исполнителем
4. В случае задержки выезда 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 3 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается
6. Информация о дополнительных услугах и их стоимости предоставляется на стойке регистрации либо на месте их оказания
7. 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 определѐнному времени
 - предоставление кипятка, ниток, иглонок, одного комплекта посуды и столовых приборов
 - предоставление утюга и гладильной доски
 - иные услуги по усмотрению Исполнителя
8. Перечень оказываемых платных услуг:
 - Проживание
 - Услуга «визовой поддержки»
 - Трансфер
 - Аренда сейфовой ячейки
 - Ресторан «Михайловский», фито бар
 - Бильярд, СПА салон «Жемчужина», Разовое посещение СПА комплекса
 - Аренда полотенца, халата, тапочек

- Аренда конференц зала
- Сувенирная продукция
- Украшение номера цветами/ шарами
- Услуги стирки и глажки

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

1. Своевременно и в полном объёме предоставлять Заказчику и посетителям отеля оплаченные услуги
2. Обеспечить конфиденциальность информации о Заказчике и гостях отеля и гарантировать осуществление их передачи третьим лицам только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации
3. Обеспечивать безопасность Заказчика 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 Заказчика в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, других недостатков оказываемых услуг
6. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам
7. Отвечать за сохранность оставленных Заказчиком ценных вещей в сейфовых ячейках отеля вне номерного фонда.
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 Заказчиком.

ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

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
 - В случае обнаружения факта курения, в том числе электронных сигарет, в номере или местах, не предназначенных для этого, компенсировать специальную уборку помещения в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым Исполнителем

- 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

11. При посещении СПА комплекса дети дошкольного и младшего школьного возраста (до 10 лет) должны иметь справку на энтеробиоз. Если разрыв между посещениями ребенка бассейна более двух месяцев справка на паразитологию должна предоставляться повторно. Срок действия такой справки - 3 месяца. См. В соответствии с п. 3.12.2 СанПиН 2.1.2.1188-03 справка лечебно-профилактического учреждения, разрешающая посещение бассейна, необходима при возникновении неблагоприятной санитарно-эпидемической ситуации в данном населенном месте (городе, районе) по заболеваниям, указанным в п.4 приложения № 1 данного документа. В этих случаях в целях предупреждения распространения инфекционных заболеваний органами, осуществляющими государственный санитарно-эпидемиологический надзор, дается предписание администрации плавательных бассейнов о прекращении допуска посетителей, не прошедших медицинский осмотр с проведением соответствующих анализов. Вне зависимости от санитарно-эпидемической ситуации детям дошкольного и младшего школьного возраста в обязательном порядке требуется справка о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз: – перед приемом в плавательную группу (секцию) бассейна, в дальнейшем не менее 1 раза в три месяца; – при разовых посещениях - перед каждым посещением, если разрыв между ними более двух месяцев.

Справка должна предъявляться администратору СПА-комплекса перед посещением бассейна

В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

1. Находиться и отдыхать на территории отеля с домашними животными кроме животных, предусмотренных в правилах проживания с домашними животными.
2. Курить, в том числе электронные сигареты, 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, приобретенные 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. Заказчики, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Отеля.
7. Под оружием следует понимать средства, указанные в ФЗ РФ от 13.12.1996г. №150-ФЗ «Об оружии»
8. Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи
9. Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в гостиничном номере, в том числе микроволновыми печами, кипятильниками, электрообогревателями и чайниками, не установленными в номере
10. Переставлять, выносить мебель из номера
11. Оставлять номер открытым, покидая его в период проживания
12. Передавать ключ от номера посторонним лицам
13. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, игровой комнаты, детских площадок
14. Оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних пожарных проездах

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

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 Заказчиком и посетителями в том числе, администрация Отеля имеет право отказать 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 Заказчика 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 Заказчиком настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами
6. При отсутствии Заказчика 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

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

1. В случае возникновения жалоб со стороны Заказчика администрация отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта в разумные сроки
2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Заказчик 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, Заказчику 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 Заказчика
4. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Заказчика и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Отеля. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Отеля и Заказчик руководствуются действующим законодательством РФ
5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения отеля и выдается администратором по требованию.

HOTEL POLICIE "GRAND PETERHOF SPA HOTEL"

These Rules are developed in accordance with the Civil code of the Russian Federation, RF Law "On protection of consumer rights" from 07.02.1992, № 2300-1 by the Federal law "On personal data" N 152-FZ dated 27.07.2006, the Decree of the RF Government of 9 October 2015 N 1085 "About approval of rules of providing hotel services in the Russian Federation", "On amendments to the Rules of providing hotel services in the Russian Federation" of July 18, 2019 N 927 and other normative legal acts.

The concept of "hotel services" has the meanings defined in the Federal law "on the basics of tourist activities in the Russian Federation". In this case, the composition of other mandatory services included in hotel services is determined by the requirements established by the Regulations on hotel classification, approved by the decree of the Government of the Russian Federation of February 16, 2019 N 158 "on approval of the Regulations on hotel classification".

Hotel services are provided in accordance with the regulations on hotel classification. Certificate of assignment of the category "Grand Peterhof SPA Hotel" - "four stars", registration number 78/16/387-2019 dated 15.12.2019, valid until 14.12.2022, issued by the accredited organization for hotel classification center for Classification of LLC "Stars Hotels".

Rooms of the "first category" - 35 (standard, superior, superior with balcony), "higher category" - 2 suites "Alexandria" and "Peterhof".

The price list for rooms and the list of services included in the room price are available at the reception and are available 24 hours.

GENERAL PROVISIONS

1. The hotel is intended for temporary accommodation:
 - citizens of the Russian Federation for a period agreed with the Contractor
 - for foreign citizens and stateless persons - within the validity period of the visa
2. The hotel is open 24 hours a day, all year round
3. The reception is open 24 hours a day
4. Video surveillance is conducted in the hotel premises (with the exception of private rooms, toilets and changing rooms) in order to ensure security, as well as to monitor the quality of services provided.

DEFINITIONS

1. The contractor is a limited liability Company "Grand Peterhof Korkuli", which provides hotel services to the consumer.
2. Hotel services – a set of services for providing temporary accommodation in a hotel, including related services, the list of which is determined by the Contractor.
3. Hotel – property complex (building, territory, equipment and other property) intended for providing hotel services.
4. Customer (consumer) – a natural (legal) person who intends to order or purchase hotel services in accordance with the hotel services agreement.
5. Check-out time – the time set by the contractor for the guest's arrival and departure.
6. Key card – an electronic key (issued with a paper holder, which indicates the room number), is issued for easy use of the purchased services.
7. Registration card is a contract concluded between the customer (consumer) and by drawing up a document signed by the two parties, which contains data about the artist and information on its state registration; information about the customer; provide details about the room; the room rate; period of residence; other necessary information.

HOUSE RULES

1. Customers are accommodated by prior booking
2. Hosting without a reservation is made, subject to availability
3. When booking is confirmed by the guest room category, it is assigned to a specific room on arrival
4. Check in time: 14.00 current day local time
5. Departure Time: 12.00 current day local time
6. Non-guaranteed payment to book the hotel has the right to cancel in the event of non-arrival of the Customer to 18.00 of the current day local time
7. Extension of stay is made upon availability

8. At the end of the period of stay the Customer is obliged to leave the room until 12:00 of the current day, local time, otherwise the guest will be charged according to the pricelist

9. Customer has the right to provide a different number if available, as well as refuse to hotel services, provided that from the date of the settlement until the relocation or unplanned departure was not more than an hour, and the Customer did not have time to take advantage of in-room amenities and services, acquired according to the price list

10. Allowed the presence of visitors, invited guests in the living room in the period from 08.00 to 23.00 with the ability to purchase hotel services according to the price list

11. After 23.00 the invited guests must leave the room or to produce documents in the service of reception and accommodation for future registration and "resident guest" status, additional accommodation is paid according to the price list established by the Contractor.

12. Children under 12 years old can stay in the SPA center from 8am to 9pm

REGISTRATION

1. While check in it is necessary to present a document proving the identity of the citizen in the Russian Federation, namely:
 - Passport of the citizen of the Russian Federation
 - Birth certificate for persons under 14 years of age
 - For minors up to 14 years – a document certifying the identity of the parents (adoptive parents, guardians) who are with them or written consent of the legal representatives (one of them) to the accompanying person.
 - For minors who have reached the age of 14 - in the absence of a legal representative - a written consent of the legal representatives (one of them).
 - Passport, identity card of the citizen of the Russian Federation, - for persons permanently residing outside the Russian Federation
 - For foreign citizens - national passport, a visa to enter the territory of Russia (unless a different order of entry), migration card
 - A temporary residence permit or residence permit stateless persons.
2. Customers personal data processed for the purpose of execution of the contract for the provision of accommodation or temporary accommodation. Hotel collects data only to the extent necessary to achieve the stated objectives.
3. "Regulation on processing and protection of personal data" is available for the Customer at the front reception
4. In the absence of necessary documents, service of reception has the right to reject Customer check in due to non-fulfillment of the objectives of the contract, one side of which is a Customer.

PAYMENT ORDER

1. Payment for services in the Grand Peterhof Spa Hotel is carried on the price list approved by the General Director of LLC "Grand Peterhof Korkuli"
2. It is accepted cash, credit card payment systems Visa, Maestro, MasterCard
3. Payment for accommodation is made in accordance with the calculated hour, in case of delay in departure arrival after 12.00 of the current day local time, guests will be charged in the manner prescribed by the Contractor
4. In the case of Customer delay of departure will be charged in the following order:
18.00- fee for half a day, later than 18.00 - fee for full day
5. During the stay of children under 3 years sharing a room with their parents without additional bed will not be charged
6. Information about the additional services and costs are available at the reception and accommodation, or in place of their provision
7. Services provided at no additional charge:
 - Call an ambulance and other special services
 - Using of the first aid kit (thermometer, blood pressure cuff, means for first aid are excluded drugs)
 - Delivery to the room, addressed to the consumer, on its receipt
 - Wake up to a certain time
 - Providing hot water, thread, needles, one set of dishes and cutlery
 - Provision of iron and ironing board
 - Other services of the Contractor's discretion

8. The list of paid services:
- Accommodation
 - The service "visa support"
 - Transfer
 - Rent safe deposit box
 - Restaurant "Mikhaylosky", phyto bar
 - Billiards
 - SPA "Pearl"
 - Rental of towels, bathrobe, slippers
 - Lease of conference halls
 - Souvenirs
 - Washing and ironing
 - One-time use of the spa complex
 - Room decoration flower
 -

OBLIGATIONS OF THE CONTRACTOR

1. Promptly and fully to provide Customer and visitors of the hotel paid services
2. To ensure the confidentiality of information about hotel Customers and ensure the implementation of their transfer to third parties only in order to fulfill the obligations imposed by the legislation of the Russian Federation
3. To ensure the safety of hotel Customers using video surveillance system at the hotel except for rooms and bathrooms
4. Enforce silence on site after 23:00, except for specified in advance of holidays and entertainment
5. Promptly respond to requests for living in eliminating the inconvenience of breakdowns in the number of rooms, other shortcomings rendered services
6. To ensure full compliance with sanitary standards of services provided
7. To be responsible for the safety of the Customers left valuables in safety deposit boxes
8. In case of forgotten things make arrangements for their return to owners; if the owner can not be found, to realize at the end of 3 months in accordance with established procedures
9. Maintain the migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation on the basis of Federal Law of 18.07.2006g №109 «On Migration Registration of Foreign Citizens and Stateless Persons», the RF Law of 25.06.1993 N 5242-1 "On the right of citizens of the Russian Federation to freedom of movement, choice of place of residence within the Russian Federation ", to carry out processing of personal data provided to Customers.

CUSTOMER RESPONSIBILITIES

1. During the period of stay to comply with ethical norms in public areas to refrain from excessive use of alcohol and foul language, respect the right of other Customers on holiday, do not insult the actions and words of support staff
2. Observe the rules for the use of infrastructure facilities Hotel
3. Report in the case of property damage, technical faults, accidents (bay, fire, broken glass, etc.)
4. Treat the hotel property and equipment to comply with the established order and cleanliness
5. Follow the rules of fire safety
6. Immediately report to the Reception of identifying infectious disease or suspicion on him
7. Follow the dress code in the restaurant at breakfast and throughout the day
8. At night, from 23.00 to 08.00 to keep quiet and not cause inconvenience to other Customers
9. Paying purchased additional services, closed to the room, in time, without exceeding the amount of debt in 10 000r.
10. Comply with the Federal Law of 23.02.2013 N 15-FZ "On the Protection of the health of citizens from exposure to environmental tobacco smoke and the consequences of tobacco consumption" (as amended), to carry out tobacco smoking only in designated areas on site, which are designated by appropriate signs permitting smoking
11. In the case of detection of the fact of smoking in the room or places that are not designed for this purpose, to compensate for the damage caused to the hotel, according to the current price list, approved by the Contractor
12. In the event of damage or destruction of property, hotel compensate damages in accordance with applicable law, in the amount established by the price list approved by the Contractor, or in the absence of the price list of the damaged

property, the damage shall be compensated in accordance with the market value of the damaged property, existing at the time of reimbursement loss.

13. While visiting SPA complex children of pre-school and primary school age (up to 10 years of age) must have an enterobase certificate. If the gap between the visits of the child of the pool more than two months, the certificate of parasitology should be provided again. The validity of such certificate is 3 months. In accordance with No. 3.12.2 SanPiN 2.1.2.1188-03, a certificate of treatment and prevention institution, allowing a visit to the pool, is necessary in the event of an adverse health-epidemic situation in a given locality (city, district) for diseases listed in annex 1, paragraph 4. In such cases, in order to prevent the spread of infectious diseases, the authorities responsible for the State sanitary and epidemiological surveillance order the swimming pool authorities to stop allowing visitors, They have not been examined and tested. Regardless of the health situation, children of pre-school and primary school age are required to certify the results of a parasitological examination of enterobiosis: - before admission to swimming group (section) of the pool, in the future at least once every three months; - for one-time visits - before each visit, if the gap between them is more than two months.

Certificate should be presented to the administrator of the spa complex before visiting the pool.

PROHIBITED IN THE HOTEL

1. Being and relax at the hotel with pets except cases described in accommodation rules with pets
2. Smoking in rooms, public areas and other non-designated areas
3. The swimming pool and sauna in a drunken state
4. To bring and consume alcoholic beverages in the restaurant and food products, which is not purchased at the hotel (except baby food)
5. To bring and consume drinks in glass containers in the territory of the spa complex
6. Wear and store weapons, explosives and flammable, corrosive and toxic substances. Customers have on the course of their work the right to possess weapons, must provide documents proving this right at the request of the hotel. By means of the weapon should be understood as defined in the Federal Law of 13.12.1996g. №150-FZ "On Weapons"
7. Store and unauthorized use of fireworks and candles
8. Using electric heaters not provided for in a hotel room, including microwave ovens, boilers, electric heaters and kettles are not installed in the room
9. Swap, make furniture out of the room
10. Leave the room open, leaving it to the period of stay
11. Transfer the room key to strangers
12. Leave minor children unattended in the pool areas, fitness center, game room, children's playgrounds
13. Leaving vehicles on arrival and departure, domestic fire driveways

THE RIGHTS OF PERFORMERS, LIABILITY OF CUSTOMERS

1. The administration of the hotel has the right to refuse Customer and visitors to hotels in providing any of the services outlined in the price list for medical reasons in the case of acts committed by the guest in relation to staff and other travelers aggression or actions that threaten the safety of the health or property of other persons
2. In the case of gross misconduct, the established order of residence and technology guests and visitors safety, including the administration of the hotel has the right to refuse guests and visitors to the further stay on site with the mandatory drafting the act on the violation and, if necessary, invite employees competent bodies
3. The Contractor is not responsible for the guest's health in the case of the use of their drinks and products purchased outside of the hotel
4. The administration of the hotel is not responsible for the safekeeping of documents, money and other valuables, except left valuables in rented safe deposit boxes
5. The Hotel Management reserves the right to visit the room without the agreement with the guest in the event of smoke, fire, flood, and in case of violation of the order of guest accommodations, public order, the order of use of household appliances
6. In the absence of a guest residence for more than 1 day or after 6 hours of the onset of his checkout time, the administration of the Hotel is entitled to set up a commission to make an inventory of the property and the Customer is in

the room, leave the room and put the guest property in a place of temporary storage. Wealth in the form of cash, precious metals, valuable documents administration Hotel takes custody

7. The administration of the hotel is not responsible for the safety of the vehicle, left on site
8. Administration of the hotel is not responsible for the operation of urban services (emergency shutdown of electricity and heat, water), for carrying out maintenance work on television
9. Hotel Administration is not responsible for the Customer's health in the case of the use of their drinks and products purchased outside of the hotel.

SETTLEMENT OF DISPUTES

1. In case of complaints from the Customers, the hotel takes all possible measures to settle the conflict in a reasonable time
2. In the event of any dispute regarding the quality of service, the hotel guest should strive to solve the problem by referring to the reception service. If the problem can not be solved on the spot within a reasonable time, Customers are required to express their wishes in writing. Failure to do so may be grounds for full or partial denial of the claims
3. The hotel does not bear property liability if it can prove that the breach of its obligations arose from force majeure or due to the fault of the Customer
4. This Regulation shall be binding for the guests and the Contractor for the duration of stay or any other lawful a citizen on site. In cases not covered by these Rules, the administration Hotel and Customer guided by the current legislation of the Russian Federation
5. Feedback and suggestions book is in the Service of the hotel reception and is issued at the request of the Customer.