

Изложенный ниже текст Оферты является адресованным физическим лицам официальным публичным предложением заключить договор об оказании гостиничных услуг в соответствии с п.2 ст. 437 ГР РФ. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Вами действий, предусмотренных в Оферте и означающих Ваше безоговорочное присоединение ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

ДОГОВОР (публичная оферта) на оказание гостиничных услуг

Термины и определения

В целях настоящей оферты нижеприведенные термины и определения используются в следующем из значении:

Договор - соглашение между Гостем/Заказчиком и Исполнителем об оказании гостиничных и иных дополнительных услуг, которое заключается посредством Акцепта (оплаты настоящих услуг) Оферты;

Оферта - настоящий документ, представляющий собой предложение о заключении сделки, в котором изложены существенные условия договора, адресованное неограниченному кругу лиц. Если Гость/Заказчик принимает оферту (выражает согласие и акцептирует её), это означает заключение между сторонами предложенного договора на оговоренных в оферте условиях. Фактом, подтверждающим принятие настоящей оферты и заключение договора со стороны Гостя/Заказчика услуг, является ее акцептирование, а именно: Гостиница подтвердила бронирование номера и (или) клиент заплатил установленную сумму за проживание;

Акцепт оферты - полное и безоговорочное принятие Гостем/Заказчиком оферты путем получения от Гостиницы подтверждения бронирования и (или) оплаты установленной суммы за проживание. Оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору, подписание Регистрационной карты Гостем являются продолжением акцепта. Акцепт оферты создает договор. Договор оферты между гостем и отелем считается заключенным, когда отель подтверждает бронирование со своего сайта. Акцепт в таком случае — это подтверждение бронирования. Потенциальный клиент соглашается с условиями, которые прописаны продавцом публично, — на сайте либо на стойке приема и размещения в Гостинице.

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Гранд Петергоф Коркули»

Номер реестровой записи С782024015055;

Заказчик - пользователь, осуществивший акцепт оферты и являющийся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору оферты. Заказчиком может быть дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, или надлежаще зарегистрированное на территории Российской Федерации юридическое лицо;

Гостиница – отель «Гранд Петергоф СПА отель»₂ расположенный по адресу: 198510, г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Гофмейстерская, д. 2, лит. А;

Гость - лицо, проживающее в Гостинице, в отношении которого был оформлен Заказ Заказчиком;

Бронирование - предварительный заказ услуг в Гостинице;

Подтверждение бронирования - документ, предоставляемый Заказчику по факту совершения Заказа, содержащий перечень услуг, заказанных Заказчиком;

Регистрационная карта - документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Заказчиком Договора оказания услуг по проживанию в Гостинице.

Общество с ограниченной ответственностью «Гранд Петергоф Коркули», в лице Генерального директора Алексенко Наталии Валерьевны, действующего на основании Устава, предлагает любому лицу, именуемому далее «Заказчик», заключить настоящий договор, (далее именуемый Договором) являющийся публичной офертой.

Настоящий Договор является публичной офертой Исполнителя и содержит все существенные условия по оказанию гостиничных услуг.

Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты является получение от гостиницы подтверждения бронирования и (или) оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору. Оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору, подписание Регистрационной карты Гостем являются продолжением акцепта. Акцепт оферты означает, что Гость/Заказчик согласен со всеми положениями настоящего Договора и равносителен заключению Договора на оказание гостиничных услуг.

1. Предмет договора

1.1 По настоящему договору Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг, предоставляемых в Гостинице на условиях, указанных в настоящем Договоре, а Заказчик принимает на себя обязательства по оплате предоставленных ему услуг на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2. Перечень и условия предоставления услуг в Гостинице

2.1 Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

2.2 Время, фигурирующее в данном Договоре, является местным временем, установленным в городе Пензе.

2.3 Перечень платных услуг, предоставляемых в Гостинице:

- проживание;
- услуги общественного питания в помещении ресторана на 1-м и/или 2-м этаже Гостиницы, или с доставкой в номер;

- услуги спа-салона;
- аренда конференц-залов и оборудования;
- услуги стирки и глажки белья;
- украшение номера;
- сувенирная продукция;
- предоставление дополнительного спального места;
- размещение в номере с животными;
- услуги трансфера.

2.4 Перечень услуг, предоставляемых Заказчику без взимания дополнительной платы (включено в тариф на проживание):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой при необходимости путем обращения к администратору;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной постояльцу;
- побудка к согласованному времени;
- Wi-Fi на территории отеля (при условии регистрации);
- ежедневная уборка номера;
- вызов такси;
- хранение багажа в камере хранения;
- предоставление в пользование гладильной доски и утюга в гладильной комнате или в номер;
- предоставление кипятка, комплекта посуды, столовых приборов.

2.5 Дополнительная информация о работе отделов Гостиницы перечне предоставляемых услуг и о ценах на них предоставлена на информационном стенде на стойке приема и размещения.

3. Гостиница применяет динамическое ценообразование, при котором тариф зависит от спроса на конкретные даты проживания. Официальные утвержденные тарифы приведены в прейскуранте на стойке приема и размещения

4. Заезд и выезд из Гостиницы

4.1 Расчетный час для начала обслуживания Гостя (время заезда) - 14:00 в день заезда Гостя. Расчетный час для окончания обслуживания (время выезда) - 12:00 в день выезда Гостя.

4.2 Гарантированное заселение (ранее 14:00) возможно при бронировании и оплате проживания и раннего заезда за 1 сутки до фактической даты заезда. При аннуляции гарантированного раннего заезда менее, чем за 24 часа до времени заезда, оплаченная сумма возврату не подлежит. Стоимость раннего заезда составляет:

- После 2:00 до 14:00 - 50% от стоимости первых суток проживания;
- С 00:00 до 1:59 - 100% стоимости суток проживания.

4.3 При наличии номеров в Гостинице Гость может воспользоваться услугой позднего выезда (выезд после расчетного часа дня окончания обслуживания).

Стоимость услуги позднего выезда составляет:

- До 18:00 - 50% от стоимости последних суток проживания;
- После 18:00 до 23:59 - 100 % от стоимости последних суток проживания.

4.4 Выезд Гостя из Гостиницы осуществляется до расчетного часа. При этом Гость обязан уведомить

об этом Службу приема и размещения Гостиницы, вернуть сотруднику Службы приема и размещения ключ от номера и произвести окончательный расчет с Исполнителем за предоставленные услуги. С момента выполнения указанных условий Договор на оказание услуг между Исполнителем и Гостем прекращает свое действие.

4.5 По желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии такой возможности у Исполнителя и при оплате дополнительного времени проживания согласно тарифам, действующим на дату продления.

4.6 Первоочередное право на размещение в Гостинице имеют Гости с гарантированным бронированием. Гости, не имеющие гарантированного бронирования, обслуживаются в порядке общей очереди.

4.7 Телефон Гостиницы: +7 812 334 86 90.

5. Порядок бронирования номеров, отмена бронирования

5.1 Бронирование номеров и дополнительных услуг (услуги общественного питания, аренда конференц-зала, трансфер и т.д.), а также консультирование по смежным вопросам осуществляется напрямую в отеле на стойке приема и размещения или с использованием телефона, электронной почты и на сайте Гостиницы -www.grandpeterhof.ru).

5.2 Для бронирования на сайте Гостиницы www.grandpeterhof.ru возможно воспользоваться формой онлайн бронирования, позволяющей без обращения в Отдел бронирования Гостиницы осуществить бронирование номера, оплату забронированных услуг и получить подтверждение произведенного бронирования.

5.3 Для бронирования посредством электронной почты Гость может направить в Отдел бронирования на электронный адрес hotel@grandpeterhof.ru заявку на бронирование, содержащую следующую информацию:

- Дату
- Категория и количество номеров по категориям, необходимых для размещения;
- ФИО Гостя (-ей);
- Перечень дополнительных услуг, которые заказываются заранее;
- Дополнительные требования/пожелания;
- Способ оплаты;
- Контактные данные Заказчика (ФИО контактного лица, телефон, адрес электронной почты);

5.4 В течение 24-часов Гостиница отправляет на адрес, указанный в заявке (в случае отсутствия такового, на адрес, с которого поступила заявка) подтверждение бронирования или отказ от бронирования.

5.5 В любом случае, только наличие подтверждения, полученного через сайт Гостиницы или от сотрудников Гостиницы, является основанием для последующего размещения Гостя в Гостинице.

5.6 Виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки оставшийся срок проживания аннулируется.

5.7 В случае бронирования по открытым ценам Гостиницы Гость может отменить бронирование полностью или частично. Аннуляция гарантированного бронирования номера и дополнительных услуг осуществляется Гостем в письменной форме на адрес hotel@grandpeterhof.ru.

5.8 Специальные открытые тарифы, предусматривающие скидки за раннее бронирование и гарантию оплаты могут иметь дополнительные ограничения на отмену, изменения дат, а также штрафные санкции, которые указаны в условиях бронирования таких тарифов. Бронируя номер по специальным тарифам, Гость обязан ознакомиться и принять условиями их предоставления.

6. Порядок оформления проживания

6.1 Заселение Гостя в Гостинице осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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;
- 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 признаваемого 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;
- в случае отсутствия вышеуказанных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

6.2 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

6.3 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 согласия законных представителей (одного из них).

6.4 При оформлении проживания в Гостинице заполняется Регистрационная карта. Регистрационная карта содержит следующую информацию:

- ФИО Гостя;
- сроки проживания Гостя, категория номера, площадь номера;
- паспортные данные Гостя;
- адрес и контактные данные;
- подписи.

6.5 Гость, подписавший Регистрационную карту, тем самым дает согласие на обработку и хранение его персональных данных и подтверждает, что получил от Гостиницы полную и достоверную информацию о

- правилах проживания (Приложение 1 к Договору);
- правилах пожарной безопасности (Приложение 2 к Договору);
- стоимости и правилах предоставления услуг в Гостинице.

6.6 Подписанная Гостем Регистрационная карта означает согласие Гостя со всеми пунктами настоящего Договора без каких-либо изъятий и ограничений.

6.7 Проживание в Гостинице гарантируется Гостю только в оплаченный им период. По истечении оплаченного периода гость может продлить проживание только при наличии такой возможности у Гостиницы и оплаты согласно действующим тарифам.

6.8 Нахождение посетителя в номере после 23:00 приравнивается к проживанию дополнительного человека в номере и должно быть оплачено посетителем или Гостем по действующим тарифам. Оформление проживания посетителя осуществляется в порядке, указанном в п.5.1, настоящего Договора.

6.9 Для исполнения требований законодательства Российской Федерации по регистрации граждан по месту пребывания и миграционному учету администрация Гостиницы вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации органы исполнительной власти Субъекта Российской Федерации.

6.10 Гостиница не несет ответственность за сохранность находящихся в номере денег, ценных вещей, документов, драгоценностей, принадлежащих Гостю. Гость, обнаруживший повреждения, недостачу предметов личной одежды, багажа обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы. Все претензии Гостя, касающиеся повреждения, утери находящихся в номере личных вещей, рассматриваются с привлечением правоохранительных органов.

6.11 При обнаружении персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых вещей администрацией Гостиницы составляется соответствующий акт с описью обнаруженных вещей, администрация Гостиницы уведомляет по контактному номеру телефона, указанному Гостем в Регистрационной карте, владельца об обнаруженных забытых им вещах, а вещи передаются на хранение на склад Гостиницы. Найденный алкоголь и дорогостоящие продукты (икра и т.п.) хранятся в течении 24 часов, материальные ценности (украшения, деньги, техника и т.п.) и др вещи хранятся 3 месяца.. После истечения установленного срока хранения забытые вещи утилизируются с составлением соответствующего акта.

6.12 При отсутствии Гостя в по месту проживания в Гостинице по невыясненным причинам и без возможности связаться с Гостем в течении 4 часов после заявленного времени в дату выезда согласно данным регистрационной карты, администрация Гостиницы создает комиссию для описи имущества находящегося в номере. После описи имущество передается для хранения на склад Гостиницы, а номер передается в продажу.

7. Стоимость услуг и порядок расчетов

7.1 Все расчеты в Гостинице производятся в рублях. В связи с применением упрощенной системы налогообложения Исполнителем, все цены на услуги Гостиницы включают НДС 7%

7.2 Расчеты осуществляются наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным переводом. Принимаются к оплате банковские карты платежных систем: VISA, MasterCard, Maestro, MIR, Union Pay. При оплате наличными денежными средствами или банковской картой оплата принимается до заезда или непосредственно при заезде в Отель. В случае оплаты Заказчиком проживания по безналичному расчету, оплата должна быть произведена минимум за сутки до заезда. Датой оплаты, считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

7.3 Стоимость услуг, предоставляемых Гостиницей указана в действующем прайс-листе, заверенном печатью Гостиницы и подписью уполномоченного лица Гостиницы.

7.4 Стоимость услуг Гостиницы может быть изменена Исполнителем в любой момент без предварительного уведомления, данное условие не распространяется на стоимость услуг, указанных в уже подтвержденном бронировании.

7.5 Гость обязан оплатить все оказанные Гостиницей услуги до момента выезда из Гостиницы. Стоимость услуг, включенных в проживание, но не использованных Гостем, не возвращается.

7.6 В случае оплаты Гостем при заезде, кассовый чек выдается Гостю сразу после оплаты, а счет - при выезде из Гостиницы. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то Гостю Акт выполненных работ на руки не предоставляется, а направляется Заказчику по ЭДО или Почтой России в течение 10 рабочих дней после выезда гостя.

8. Ответственность сторон

8.1 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8.2 Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Гостя по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

8.3 Вся актуальная информация, касающаяся условий размещения и временного проживания в Гостинице, а также других условий предоставления услуг размещается в общем доступе на стойке приема и размещения.

8.4 Исполнитель не несет ответственность за качество предоставления услуг третьими лицами или несоблюдение непосредственно поставщиками услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких поставщиков.

8.5 Гость принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых для оказания услуг документов. Гостю следует ознакомиться и исполнять все требования относительно оформления документов, необходимых для предоставления услуг. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Гостем указанных требований.

8.6 Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда Гостя в Гостиницу в первый день заезда и в результате этого возможным незаселением в гостиницу на оставшийся период проживания заявленного срока.

8.7 Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.

8.8 Исполнитель не несет ответственности за качество предоставляемых коммунальных услуг перед

гостем, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

8.9 Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в Заявке и персонально несет ответственность перед исполнителем за правильность сообщенных в Заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате Заявки и оплате штрафа в случае несвоевременного отказа от оказания услуг (включая незаезд).

8.10 Гость несет ответственность за выявленные факты пропажи имущества Гостиницы после высвобождения Гостем номера.

9. Конфиденциальность

9.1 Заказчику (Гостю) гарантируется конфиденциальность данных, предоставляемых им с целью бронирования гостиничных услуг.

9.2 Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика (Гостя).

9.3 Заказчик (Гость) дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа.

9.4 Своей подписью на Регистрационной карте и в согласии на обработку ПД Гость дает Исполнителю в соответствии с п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных», согласие на обработку персональных данных для целей размещения в гостинице. Гость предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с его персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Гость своей подписью дает согласие на предоставление Гостинице и всем поставщикам услуг гостиницы данных, касающихся пребывания Гостя, его предпочтений, уровня удовлетворения обслуживанием и, если применимо, участия в программе лояльности. Гостиница вправе обрабатывать персональные данные Гостя посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими порядок ведения и состав данных в учетноотчетной документации. Более подробная информация в отношении обработки, порядке хранения и защиты персональных данных доступна на официальном сайте Гостиницы.

10. Порядок разрешения споров

10.1 Любой спор или разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с настоящим Договором, подлежат урегулированию путем переговоров.

10.2 При недостижении согласия, спор передается на рассмотрение в соответствующий суд по месту нахождения Исполнителя.

11. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

11.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

11.2 Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние и чрезвычайные события, отсутствовавшие во время подписания настоящего Договора и наступившие помимо воли и желания сторон, действия которых стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей стороны. К подобным обстоятельствам сторон относят: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты и действия государственных органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законным порядком.

11.3 Сторона по настоящему Договору, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить по средством электронной или телефонной связи другую сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению договорных обязательств. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая обстоятельством непреодолимой силы, не может на него ссылаться как на основание освобождения от ответственности.

11.4 В период действия обстоятельств непреодолимой силы, которые освобождают стороны от ответственности, выполнение обязательств приостанавливается на период действия таких обстоятельств, и санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются.

11.5 Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 1 (одного) месяца, стороны должны договориться о судьбе настоящего Договора. Если соглашение сторонами не достигнуто, любая из сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления заказным письмом или сообщением по электронной почте другой стороне соответствующего извещения.

12. Порядок изменения и расторжения Договора

12.1 Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего Договора без предварительного уведомления Заказчика (Гостя). Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к Договору вступают в силу с момента размещения на стойке отдела приема и размещения Гостиницы.

12.2 Настоящий Договор может быть расторгнут в любое время по инициативе Заказчика (Гостя) или Исполнителя путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте или электронной почте.

12.3 Исполнитель вправе расторгнуть Договор в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Заказчиком (Гостем) порядка и сроков бронирования и оплаты услуг, а также нарушения иных условий настоящего Договора.

13. Прочие условия

13.1 Настоящий Договор, включая все дополнения к нему, составляет один единый договор между Заказчиком и Исполнителем, который заменяет все другие предварительные соглашения, договоренности и другие отношения, письменные или устные, между Сторонами, имеющие отношение к предмету настоящего Договора.

13.2 Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

14. Адрес и реквизиты Исполнителя

Генеральный директор – Алексенко Н.В.

Приложение 1
к Договору на оказание гостиничных услуг
от 01 марта 2026 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В Гранд Петергоф СПА отеле.

1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

«Отель» - Гостиница Гранд Петергоф СПА, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Гостиницы, оборудование и другое имущество.

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

«Посетитель отеля» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения в отеле.

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

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

«Грубое нарушение правил проживания в отеле» - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

«Дневная карта посетителя отеля» - карта, выдаваемая на определенных условиях посетителям отеля, для возможности находиться в отеле и получать предоставляемые отелем услуги.

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

Данное положение регулирует общий порядок проживания гостей в городских, загородных и курортных отелях сети «Гелиопарк». Отдельные пункты данного Положения могут не применяться в конкретном отеле, в случае отсутствия возможности оказания упомянутых в них услуг на территории этого отеля.

2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

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

2.2. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта в специально установленных местах.

2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Отеля.

2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

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

2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.

2.7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания для дальнейшего возмещения ущерба.

2.8. Отель обязан предоставить гостю отеля или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по её получении;

- побудка к определённому времени.

3. ПРАВА ГОСТЯ

3.1. Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном режиме.

- 3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3. Проводить в Отель лиц, посещающих гостей отеля, приобретая дневную карту посетителя отеля.
- 3.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- 4.1. Оплатить полностью проживание в Отеле до заселения в номер.
- 4.2. В период отдыха соблюдать действующее законодательство, морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
- 4.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.6. Оплатить полностью счет по оказанным услугам до выезда из Отеля.
- 4.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
- 4.8. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 4.9. В случае утраты гостевой или дневной карты, Гость или Посетитель должны немедленно известить об этом руководство Отеля для блокировки карты и предотвращения причинения Гостю или Посетителю ущерба со стороны третьих лиц. Гость или Посетитель несет убытки за проведенные операции до момента уведомления руководства Отеля об утрате карты.

5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 5.1. Курение, за исключением мест на открытом воздухе, специально оборудованных для курения (ст. 12 ФЗ №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»).
- 5.2. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 5.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 5.4. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
- 5.5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания спортивных и оздоровительных услуг.
- 5.6. Проводить на территорию отеля своих посетителей без приобретения для них карты гостя и получения статуса «посетитель отеля».
- 5.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
- 5.8. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.9. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.10. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля.
- 5.11. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери, оставлять включенными свет или телевизор.
- 5.12. Пользование дополнительными услугами
Гости и Посетители отеля имеют право пользоваться дополнительными услугами Отеля при условии

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

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

6.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. В случае нарушения п.5.1 настоящего Положения Отель вправе взыскать с Гостя расходы, связанные с необходимостью проведения дополнительной уборки после курения, в размере стоимости суток номера.

6.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 7.1 и 7.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

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

6.5. В отеле введена система «кредит-лимит». При накоплении счета в размере 10 000 рублей (десять тысяч рублей) гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

7. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

7.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованным

