

Правила

Утверждаю
Генеральный директор
ООО "Телепорт"
Свистунов Р.А.
"01" февраля 2016 года

Правила предоставления услуг в отеле «Распутин» (договор публичной оферты)

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ N 490 от 25 апреля 1997 г. и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги).

1.2. Настоящие правила являются договором оферты, их положения обязательны для соблюдения.

1.3. Отель «Распутин» предназначен для временного проживания и отдыха в течение срока, согласованного с администрацией отеля, вне зависимости от вашего постоянного места проживания, вероисповедания и политических взглядов. У нас территория свободы и отдыха. Рядом с Вами находятся другие отдыхающие, дети, обслуживающий персонал. Предельный срок проживания не ограничен.

1.4. Не забывайте о терпимости к ценностям других отдыхающих. В период отдыха просьба соблюдать морально-этические нормы. В местах массового отдыха гостей воздерживайтесь от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурного выражения. Уважать право других гостей на отдых, не оскорбляйте действиями и словами обслуживающий персонал.

1.5. В случае грубых нарушений правил гостями, администрация отеля принимает меры в соответствии с законодательством РФ - вызывает соответствующие службы для обеспечения уезда данных гостей с территории отеля без возврата оплаты проживания. Кроме этого, они вносятся в список нежелательных клиентов для отказа им в услугах отеля в будущем.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **«Отель»** – гостиница «Распутин», расположенная по адресу: Краснодарский край, пгт. Мостовской, ул. Шевченко 88
- **«Гость»** - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей;
- **«Исполнитель»** - ООО «Телепорт», оказывающее гостиничные услуги по возмездным договорам. Юридический адрес: 352570, Краснодарский край, пгт.Мостовской, ул. Горького 84, ОГРН1152374000613, ИНН2342020081

- «Заказчик» или «Агент» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, являющееся посредником между исполнителем и гостем, которому оказываются гостиничные услуги;
- «Служба приема и размещения» - служба портье, занимающаяся приемом, регистрацией и расселением
- «Посетители» - лица, не проживающие в отеле;
- «Группа» - гости, заказывающие и использующие гостиничные услуги, в том числе проживание не менее, чем в пяти номерах отеля.

3. Порядок заключения договора на предоставление услуг

3.1. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в отеле с гостем или заказчиком/агентом путем заполнения квитанции-договора формы БО-18, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя или заказчика/агента.

3.2. В случае опоздания гостя взимается плата за фактический простой номера или штраф в соответствии с п.6.2.

3.3. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. Плату за простой номера уплачивает лицо, подавшее заявку на бронирование: непосредственно гость или заказчик/агент.

3.4. Размещение гостя в отеле осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность, в том числе:

Для граждан РФ:

- паспорт гражданина РФ;
- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- военный билет;
- удостоверение личности;
- паспорт моряка;
- заграничный паспорт;

Для иностранных граждан и лица без гражданства:

- паспорт иностранного гражданина;
- дипломатический паспорт;
- паспорт моряка;
- вид на жительство для постоянно проживающих в РФ;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем;
- разрешение на временное проживание в РФ.

4. Оплата услуг

4.1. Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по ценам, утвержденным руководителем ООО «Дельта».

4.2. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени (время московское).

4.3. Оплата может производиться за наличный расчет, через блок оплаты на официальном сайте <http://rasputinhotel.ru>, на электронные кошельки, на банковскую карту Сбербанка РФ, по безналичному расчету и кредитной картой. К оплате принимаются следующие кредитные карты: Visa, MasterCard, American Express, Visa Electron.

- 4.4. При оплате за наличный расчет гость вправе сделать полную предоплату за весь срок проживания.
- 4.5. Порядок оплаты услуг заказчиком/агентом в безналичной форме предусмотрен в договорах.
- 4.6. Возврат наличных денежных средств осуществляется службой размещения по письменному заявлению гостя, составленному в установленной исполнителем форме и на указанные в заявлении реквизиты для возврата.
- 4.7. Исполнитель обязан при оказании услуг предоставлять льготы категориям лиц, установленным законодательством РФ, в том числе при направлении в служебные командировки судьи, сотрудники милиции пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в отеле

5. Бронирование услуг исполнителя.

- 5.1. Бронирование мест в отеле с гостем или заказчиком/агентом осуществляется путем составления договора, подписанного двумя сторонами или путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя или заказчика/агента. Кроме этого бронирование возможно через модуль бронирования на официальном сайте <http://rasputinhotel.ru> и в глобальных системах бронирования.
- 5.2. При бронировании по телефону **+7 (918) 33-33-990** заказчик согласовывает с администратором даты проживания, сообщает Ф.И.О. гостей и номер контактного сотового телефона на который в СМС будет отправлена информация о датах проживания, полной стоимости проживания, сумме оплаты подтверждения бронирования, реквизитов для перечисления денежных средств, координаты для проезда к отелю и ссылка на настоящие правила.
- 5.3. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость или заказчик/агент выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остается за исполнителем.
- 5.4. Бронирование считается подтвержденным после получения номера брони и её оплаты заказчиком в сумме 30% от стоимости заказа, но не менее 1000 рублей. Гости с подтвержденным бронированием имеют право на первоочередное размещение. Оплата подтверждённого бронирования при заселении входит в стоимость номера, но при отмене бронирования менее чем за 3 суток до даты заезда - не возвращается.
- 5.5. Бронирование является гарантированным при условии осуществления предварительной 100% оплаты по брони не менее, чем за одни сутки проживания.
- 5.6. Негарантированная бронь на номер сохраняется до 18:00 дня заезда, гарантированная бронь – до 03:00 дня, следующего за днем заезда.
- 5.7. В случае опоздания гостя размещение в отеле производится в общем порядке.
- 5.8. При бронировании более 5 номеров, заезд считается групповым и обязательно должен быть гарантированным при условии осуществления предварительной 100% оплаты по брони за все номера.
- 5.9. Гарантированная бронь при групповом заезде сохраняется до 03:00 дня, следующего за днем заезда.

6. Отмена бронирования

- 6.1. Отмена бронирования производится на основании письменной заявки гостя, заказчика или агента, отправленной по факсу, почте или Email, или посредством СМС с номера, указанного в заявке на бронирование.
- 6.2. В случае, если бронирование отменяется, исполнитель вправе выставить гостю или заказчику/агенту штрафные санкции в размере стоимости номера (номеров) за одни сутки проживания за каждого не прибывшего гостя, удержать сумму штрафных санкций из внесенной

предоплаты или снять с банковской карты заказчика или гостя в соответствии со следующими правилами:

- При отмене бронирования за 3 суток до даты заезда сумма, оплаченная за проживание после этой даты, возвращается полностью.
- При отмене бронирования менее чем за 3 суток до даты заезда, с гостя удерживается штраф в сумме 30% стоимости оплаченных номеров без скидок, но не более стоимости суток проживания в забронированных номерах по тарифу выходного или праздничного дня, в случае если такой день попадает в даты отменённого проживания.
- При отмене бронирования менее чем за 1 сутки до даты заезда с гостя удерживается штраф в сумме 100% стоимости суток проживания в забронированных номерах без скидок по тарифу выходного или праздничного дня, в случае если такой день попадает в даты отменённого проживания.
- В случае отмены заказчиком/ агентом заявки на размещение группы, такая отмена должна быть произведена не позднее, чем за 14 (четырнадцать) суток до заявленной даты прибытия группы, если иное не предусмотрено Договором. В противном случае с заказчика удерживается штраф в полной сумме предоплаты.

6.3. В случае отмены брони гость или заказчик/агент получает от исполнителя подтверждение отмены брони в СМС, по факсу или электронной почтой.

6.4. При возврате оплаты бронирования все скидки аннулируются, штрафные санкции рассчитываются из стандартной стоимости номеров

6.5. **Пример:** Через сайт гостем за 9 дней до даты заезда забронировано проживание 3 ночи со скидкой 6% (7700 руб.) с пятницы по понедельник (при обычной цене в субботу 3200, а в остальные дни 2500). Произведена оплата бронирования проживания в сумме 30% = 2310 руб.

- При отмене за 4 дня до даты заезда (Понедельник) сумма предоплаты возвращается полностью.
- При отмене за 3 дня (Вторник) до даты заезда сумма предоплаты не возвращается.
- При отмене менее чем за сутки (Четверг с 00.00 часов) до даты заезда, только при возможном требовании с нашей стороны, Вы должны будете доплатить 890 рублей штрафа, так как обычная цена номера без скидок в выходной 3200 рублей, а штраф взимается в сумме полной стоимости номера по тарифу выходного дня, так как этот день попадает в даты отменённого проживания.

7. Заезд, размещение, выезд и порядок оплаты услуг.

7.1. Время поселения в Отель – с 14:00 часов по местному времени (время московское) дня заезда. Расчетный час – до 12:00 часов по местному времени (время московское) дня выезда.

7.2. В случае раннего заезда с 09:00 до времени поселения в отель 14:00 по местному времени (время московское), плата за ранний заезд не взимается, размещение происходит при наличии свободных номеров забронированной категории.

7.3. В случае раннего заезда с 04:00 до 09:00 по местному времени (время московское), плата за ранний заезд взимается в размере 50% от стоимости номера, размещение происходит при наличии свободных номеров забронированной категории.

7.4. В случае раннего заезда с 00:00 до 04:00 по местному времени (время московское), плата за ранний заезд взимается в размере 100% от стоимости номера, размещение происходит при наличии свободных номеров забронированной категории.

7.5. Ранний заезд с 00:00 до 04:00 является гарантированным и оплачивается в размере 100% от стоимости номера.

7.6. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за целые сутки.

8. Поздний выезд

8.1. Возможность позднего выезда не гарантирована и предоставляется по запросу.

8.2. В случае позднего выезда гостя в период с 12:00 по местному времени (время московское) до 18:00 часов по местному времени (время московское), размер доплаты составляет 50% от стоимости номера.

8.3. В случае позднего выезда после 18:00 часов (время московское) дня выезда, размер доплаты составляет 100% стоимости номера.

9. Ранний или досрочный выезд.

9.1. Гость обязан уведомить письменно администрацию отеля о досрочном выезде путём заполнения бланка заявления установленной формы для получения возврата оплаченных ранее сумм за проживание и неиспользованные услуги в соответствии со следующими правилами:

- При уведомлении более чем за 3 суток до даты досрочного выезда сумма оплаченная за проживание после этой даты и дополнительные услуги возвращается полностью
- При уведомлении менее чем за 3 суток до даты досрочного выезда администрация отеля пересчитывает сумму оплаты за фактически прожитое гостем в отеле время без учёта полученных им ранее скидок. Кроме этого, с гостя удерживается штраф в сумме 30% стоимости досрочно освобождаемых номеров без скидок, но не более чем оплата за сутки проживания по тарифу выходного или праздничного дня, в случае если такой день попадает в даты отменённого проживания. Стоимость дополнительных услуг возвращается полностью.
- При уведомлении менее чем за 24 часа до даты досрочного выезда администрация отеля пересчитывает сумму оплаты за фактически прожитое гостем в отеле время без учёта полученных им ранее скидок. Кроме этого, с гостя удерживается штраф в сумме 100% от стоимости суток проживания в досрочно освобождаемых номерах без скидок по тарифу выходного или праздничного дня, в случае если такой день попадает в даты отменённого проживания. Стоимость дополнительных услуг не возвращается.
- При выдворении гостя с территории отеля за грубые нарушения правил проживания с него удерживается штраф в сумме 100% оплаты без скидок, а так же выставляется счёт на возмещение убытков отеля от порчи гостем имущества и за моральный вред.

10. Порядок предоставления услуг.

10.1. В стоимость проживания гостя в отеле входит:

- проживание в номере соответствующей категории;
- парковка;
- мангал;
- пользование бассейном;
- побудка к определенному времени;
- вызов скорой медицинской помощи;
- предоставление, игловок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

10.2. Дополнительные услуги оказываются гостям за плату и включают в себя услуги, соответствующие категории отеля.

10.3. По просьбе проживающих в отеле гостей исполнитель разрешает находиться посетителям в номере с 08:00 до 22:00. Если посетители остаются в номере гостя после 22:00, проживающему гостю необходимо зарегистрировать своих гостей на службе размещения и оплатить дополнительное подселение в установленном размере для данной категории номера.

10.4. В случае обнаружения забытых гостем вещей малоценные вещи (стоимостью менее 5 МРОТ) хранятся 3 месяца, ценные - 6 месяцев. Забытые алкогольные напитки при обнаружении уничтожаются (выливаются). Забытое нижнее бельё – утилизируется. При обращении гостя, удостоверении его личности и подтверждении факта его проживания в отеле забытая вещь возвращается.

10.5. В отеле запрещается:

- Оставлять детей без присмотра;
- Посещение комплекса детьми до 14 лет без сопровождения взрослых;
- Устанавливать палатки (тенты) на территории отеля;
- Привозить и употреблять наркотические средства и психотропные вещества;
- Самостоятельно размещаться на территории базы;
- В свое отсутствие оставлять в комнате посторонних лиц, а также передавать им ключи от комнат;
- Ложиться в постель в верхней одежде и обуви;
- Переставлять мебель и выносить ее и из домиков и гостиничных номеров;
- Ввозить домашних животных на территорию отеля для дневного отдыха;
- Проживать в номерах отеля с животными
- Выезжать на автомобилях за отведенные для парковки места;
- Мыть автомобили или иную технику;
- Заходить или находиться в хозяйственном блоке базы отдыха;
- Нецензурно выражаться;
- Включать музыку, петь и производить любые другие звуковые эффекты после 23:00 на территории размещения домиков и номеров;
- Не разрешается выносить полотенца, постельные принадлежности, одеяла, покрывала из номеров.
- В случае порчи имущества базы, гость обязуется покрыть стоимость ущерба, согласно утвержденному перечню.
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

10.6. Гость обязан:

- соблюдать установленные в отеле правила предоставления гостиничных услуг в «Распутин»;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выезде из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, электроприборы;
- в случае утраты или повреждения имущества отеля возместить ущерб в соответствии с прейскурантом на возмещение ущерба, до момента выезда из отеля.

11. Особые условия.

11.1. При отсутствии гостя в номере проживания более суток после наступления расчетного часа исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности регистрируются и передаются на хранение по правилам хранения забытых вещей. Номер за гостем не сохраняется.

11.2. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги проживания вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в течение 3 часов;
- ответственного уменьшения цены за оказанную услугу при невозможности устранения недостатков.

11.3. Исполнитель не несет ответственности за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения).

11.4. Исполнитель не несет ответственности за имущество, денежные средства, драгоценности и документы, оставленные без присмотра гостями в номере или на территории комплекса.

11.5. Исполнитель не несет ответственности за прогноз погоды, саму погоду, температуру воздуха и настроение отдыхающего, потому что это не в наших силах

11.6. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение своих обязательств и вред, причиненный имуществу гостя вследствие форс-мажорных обстоятельств непреодолимой силы (наводнение, град, другие погодные условия и стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или регионе, действия и решения государственных органов власти, сбои в телекоммуникационных или энергетических сетях,

действия вредоносных программ или третьих лиц, направленные на несанкционированный доступ или выведение из строя программного или аппаратного комплекса), а так же, не компенсирует моральный вред, причиненный ими гостю.

11.7. Исполнитель обязуется принимать к сведению все претензии и предложения гостей. Названная информация может быть изложена гостем устно, в анкете, в книге отзывов, расположенной на стойке размещения.

12. Правила пользования бассейном.

12.1. Бассейн базы отдыха наполнен природной термальной водой, богатой серой, углекислым и двууглекислым газами. В течение тысячи лет эта вода бьет из земли со скоростью 800 литров в секунду, этот впечатляющий поток обеспечивает постоянное обновление термальной воды в природных бассейнах, благодаря этому она всегда остается кристально чистой.

12.2. Плавательная зона оснащена всевозможными гидромассажными установками. В нем всегда поддерживается оптимальная температура от 30 °С до 40 °С, глубина составляет 1,6 м в взрослом бассейне и 80 см в детской зоне. Уникальность технологии очистки воды заключается в том, что структура воды не разрушается, а происходит обеззараживание и контроль ее уровня. Контроль качества воды осуществляется каждые 2 часа. Рядом с бассейном выстроен комфортный комплекс с комнатами для отдыха, раздевалками и душевыми.

12.3. Чтобы извлечь максимальную пользу из водных процедур, необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- **Категорически запрещается нырять и прыгать в бассейн (штраф 2000 рублей) - можно спускаться только по специально оборудованным лестницам.**
- Не принимайте водные процедуры сразу после еды, даже если вода теплая.
- Продолжительность одного купания в бассейне не должна превышать 20 минут; лучше проводить короткие и частые сеансы, чтобы тело могло привыкнуть к стимулирующему воздействию.
- Не проводите под водопадом больше 5-10 минут; в воде содержится чрезвычайно много сероводорода и двууглекислого газа.
- Перерыв между купаниями должен составлять 30-45 минут.
- Если Вы не умеете плавать, не ходите в большой бассейн, глубина которого 1,6 метра.
- Не плавайте сверх указанного времени.
- Не берите детей под водопад или в большие бассейны. Для них существует специальный бассейн, время купания в котором не должно превышать 20 минут.
- Запрещено купание животных в бассейне, независимо от их вида и размера.
- **ЗАПРЕЩЕНО распитие алкогольных и безалкогольных напитков и потребление еды в бассейне и вблизи бассейна.**
- Если у Вас возникли вопросы или Вы хотите получить более подробную информацию, обращайтесь к администратору.

13. Соблюдение правил безопасности.

13.1. Гости должны соблюдать следующие правила безопасности:

- не хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие (без специального разрешения);
- не курить в номерах, коридорах отеля и лежа в постели;
- не привозить и не использовать огнестрельное оружие, колюще-режущие и взрывоопасные предметы и пиротехнические изделия;
- В целях обеспечения пожарной безопасности запрещается привозить нагревательные электрические приборы (обогреватели, плитки, кипятильники и т.д.), согласно правилам Пожарной Безопасности в РФ (ППБ 01-03) приложение 3, часть III, пункт 128.
- не бросать окурки, спички в корзины с мусором, на пол, в окно, с балкона;
- не пользоваться нагревательными и другими электроприборами кроме тех, которые предоставляются исполнителем;

- не использовать неисправные приборы;
- не накрывать светильники, бра и другие осветительные приборы посторонними предметами;
- не оставлять детей без присмотра;
- ознакомиться с запасными выходами и планом эвакуации в случае пожара;
- при обнаружении признаков возгорания (пожара) сообщить в службу размещения по телефону «0» и в пожарную часть по телефону 9-01, взять с собой ценные вещи и, не создавая паники, покинуть отель.

13.2. При возникновении чрезвычайных ситуаций (отключение электроэнергии, землетрясение, смерч, наводнение, снежные заносы, а также угроза террористического акта) и трансляции сигнала оповещения (звук сирены):

- немедленно включить телевизор и внимательно прослушать экстренное сообщение о сложившейся ситуации и порядке действий;
- неукоснительно выполнять требования исполнителя при проведении эвакуационных мероприятий.

ГОСТИ, ГРУБО НАРУШИВШИЕ НАСТОЯЩИЕ ПРАВИЛА, БУДУТ ЗАНЕСЕНЫ В СПИСОК НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ, ВПОСЛЕДСТВИИ ЧЕГО, АДМИНИСТРАЦИЯ ОТЕЛЯ ИМЕЕТ ПРАВО ОТКАЗЫВАТЬ В ДАЛЬНЕЙШЕМ ОКАЗАНИИ УСЛУГ КОГДА-ЛИБО.