



**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГ В ОТЕЛЕ "Romanovo Hotel"**

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «Romanovo Hotel»

1. Общие положения

1.1. Предоставление Услуг в ООО «Романово СПА» (далее Отель) осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации N 1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации" и Законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный.

2. Бронирование номеров

2.1 Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Контактные данные отеля: тел. +7 (4742) 371-337; +7(939) 839-04-08 e-mail: hotel@romanovo-city.ru, официальный сайт <https://hotel.romanovo-city.ru/>

2.2 При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости услуг за весь период проживания.

2.3 В случае отмены гарантированного бронирования предоплата в размере 100% стоимости услуг не возвращается.

3. Размещение гостей в отеле

3.1. **Размещение гостя осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 (далее по тексту именуемые – «Правила») 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;**

Федерации;

- **паспорта иностранного гражданина** либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с 5 международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства.
- 3.2. **Несовершеннолетние лица** размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.). При предоставлении документов подтверждающих опекунство либо заверенная доверенность от нотариуса
- 3.3. **Предоставление дополнительных мест** возможно согласно вместимости номеров, именно:
- Сингл — 2 основных места
 - Стандарт — 2 основных места
 - Стандарт с возможностью установки доп. места – 2 основных места + 1 дополнительное место.
 - Супериор – 2 основных места + 1 дополнительное места
 - Сепериор семейный – 2 основных места + 2 дополнительных места.
- 3.4. **Дети с 0 до 3 лет включительно** размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Детская кроватка предоставляется бесплатно (при наличии).
- 3.5. **Дети с 4 до 13 лет включительно** размещаются на основных местах с родителями, или на дополнительных местах за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.
- 3.6. **Взрослые и дети с 14 лет включительно** размещаются на дополнительных местах за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.

4. Порядок оплаты

4.1. Плата за услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля или другим уполномоченным лицом.

4.2. При заселении **взимается страховой залог в размере 5000 (пять тысячи) рублей на период проживания в номере отеля**, который является депозитом в случае причинения материального ущерба или порчи имущества в отеле. Из депозита может быть удержана сумма за мини-бар и другие дополнительные услуги, предоставленные гостю во время проживания. Страховой залог возвращается в полном размере на момент выселения, если гость не воспользовался платными услугами и не зафиксирован факт порчи или ущерба имущества.

4.3. Плата за проживание **взимается** в соответствии с установленным расчетным часом.

4.4. При бронировании с необходимостью **раннего заезда (с 07:00)** Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 07:00 - гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

4.5. При бронировании с необходимостью **позднего выезда (до 18:00)** Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера от предыдущих суток проживания; при позднем выезде (после 18.00) - гость оплачивает 100% стоимости следующих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

4.6. При продлении проживания до 12.30 часов – плата не **взимается**, 30 мин дополнительного пребывания с 12.00 до 12.30 часов текущих суток включаются в цену номера при наличии свободных номеров.

4.7. ОТЕЛЬ предоставляет Гостям **без дополнительной платы** следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой медицинской помощи;
- побудка к определенному времени;

4.8. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату или на других условиях. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется сотрудниками Отеля.

4.9. При проживании Гостя в Отеле действует следующий регламент уборки номерного фонда:

- ежедневная уборка номера (вынос мусора, замена полотенец по требованию);
- смена постельного белья производится после каждых 3 ночей проживания (по требованию Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья без дополнительной оплаты);
- косметические средства предоставляются в день заезда и по требованию гостя без дополнительной оплаты;
- бутилированная вода предоставляется в качестве комплимента в день заезда и ежедневно при текущей уборке номеров.
- **При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет** за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги мини-бара, кафе, ресторана, а также иные услуги, предоставляемые Отелем в период проживания, и сдает электронный

ключ от номера и электронный пропуск на территорию администратору на ресепшн.

5. Порядок проживания в отеле

- 5.1. В Отеле установлен следующий расчетный час: **заезд (Check-In) – 14:00, выезд (Check-Out) – 12.00.**
- 5.2. Проход на территорию отеля осуществляется только через входные группы по электронным ключам в виде браслета.
- 5.3. В случае раннего выезда завтрак может быть предоставлен в ланч-боксах по предварительному заказу до 18.00.
- 5.4. **В случае отказа Гостя от размещения в день заезда возврат не производится.** Пользование услугами отеля без проживания возможно с 08:00 до 21:00 при предъявлении документов, удостоверяющих личность. При отсутствии у Гостя документов, удостоверяющих личность Администрация вправе отказать в нахождении на территории Отеля.
- 5.5. Гостям отеля предоставляются не охраняемые парковочные места.

6. Права и обязанности гостя. Гость обязан:

- 6.1. **Соблюдать Правила проживания.**
- 6.2. В случае утраты или повреждения имущества Отеля **возместить ущерб** в порядке, предусмотренном действующим законодательством. **Размер ущерба определяется Актом о порче имущества (форма 9Г).**
- 6.3. Соблюдать чистоту и порядок.
- 6.4. Лица, находящиеся и проживающие на территории отеля, не должны совершать или допускать совершение каких-либо действий, нарушающих права или комфорт других людей. Все проживающие должны регулировать громкость радиоприемников, телевизоров,

музыкальных инструментов и других производящих звуки устройств таким образом, чтобы это не беспокоило других людей. Громкость звука регулируется администрацией отеля. **Гость обязан соблюдать тишину в номерах и на территории Отеля в период с 22-00 до 08-00.** В соответствии со ст 4 Закона Липецкой области от 16 ноября 2016 г. № 014-ОЗ "Об отдельных вопросах обеспечения тишины и покоя граждан на территории Липецкой области" «Нарушение тишины и покоя граждан в месте их жительства или пребывания влечет административную ответственность в соответствии с Кодексом Липецкой области об административных правонарушениях»

- 6.5. Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 6.6. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- 6.7. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.
- 6.8. Гость имеет право на замену номера соответствующей категории при возникновении неисправимых технических неполадок.

7. В отеле запрещено

- 7.1. **Запрещено приносить с собой продукты питания и осуществлять приготовление пищи в номерах. Сервисам по доставке еды и алкоголя будет отказано в посещении отеля и вход на территорию отеля запрещен.**
- 7.2. **Запрещено использовать пиротехнические изделия (хлопушки, конфетти, бенгальские огни) в номерах, на балконах и на территории отеля.**
- 7.3. Проносить и употреблять в общественных местах алкогольные напитки и продукты питания, не приобретенные в отеле.
- 7.4. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- 7.5. Курение (в номерах, ресторанах, залах и других общественных зонах Отеля). При установлении фактов курения в помещениях (номер/общественные зоны Отеля) Гость обязан **возместить расходы Отеля** по уборке и очистке помещения от табачного дыма и последствий потребления табака в размере **5000 (пять тысяч) рублей.**
- 7.6. Переставлять, передвигать и выносить на балконы мебель без согласования с администрацией Отеля (в том числе столы, стулья и т.п.);
- 7.7. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- 7.8. Оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и отдыхающих.
- 7.9. Передавать посторонним лицам электронный ключ от номера и от входных групп на территорию Отеля.
- 7.10. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых, наркотических и других запрещенных веществ. Гости, имеющие право, по роду своей деятельности, на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии». Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.
- 7.11. Хранение пиротехнических изделий, а также несанкционированное их использование на всей территории отеля.
- 7.12. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

- 7.13. Устанавливать тенты и прочее оборудование на территории отеля без согласования с администрацией.
- 7.14. Совершать любые действия, угрожающие сохранности имущества отеля, окружающей среды и здоровью отдыхающих (в том числе пользование открытым огнем, разведение костров, курение в неотведенных для этих целей местах). Ущерб, нанесенный отдыхающими принимающей стороне, возмещается отдыхающим (ответственным лицом от группы отдыхающих) на месте в полном объеме. Сумма рассчитывается администрацией отеля по рыночной стоимости испорченных вещей.
- 7.15. Проводить на территорию отеля своих посетителей без гостевой карты
- 7.16. Появляться в служебных помещениях без разрешения администрации.
- 7.17. Оставлять детей без присмотра в номерах/коттеджах и других открытых и закрытых помещениях Отеля.
- 7.18. В нетрезвом виде посещать бассейн, SPA-зону.
- 7.19. Появляться в общественных местах в халатах и пляжной одежде, за исключением зоны бассейна.
- 7.20. Запрещено использование стеклянной посуды на территории бассейна.
- 7.21. В случае нарушения правил проживания Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и отказать в дальнейшем оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.**

8. Права и обязанности отеля

- 8.1. Обеспечивать качественное предоставление заявленных услуг.
- 8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо на стойке ресепшен

- 8.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- 8.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке Ресепшн.
- 8.5. В течение 30 дней отвечать на письменные заявления, полученные от Гостя.
- 8.6. В случае нарушения правил проживания Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и отказать в дальнейшем оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

9. Прочие условия

- 9.1 В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле, при отсутствии Гостя в номере с 12:00 до 18.00 либо с 18.00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Все забытые вещи регистрируют в журнале и хранятся в гостинице в течение – 6 месяцев, по истечении этого срока они уничтожаются, о чем составляется акт.
- 9.2. **Администрация отеля не несет ответственность** за исчезновение, кражу или ущерб, причиненный любому личному имуществу проживающих лиц, за исключением мест, специально оборудованных для хранения ценностей. Сдача имущества в обязательном порядке сопровождается письменной описью, заверенной гостем и представителем администрации, подтверждающей факт приема имущества.
- 9.3 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей».