

УТВЕРЖДАЮ:

Индивидуальный предприниматель Мороз И.В.

_____/Мороз И.В./

«11» октября 2023г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В Отеле «Фламинго»

Данные правила устанавливают внутренний распорядок проживания, пользования имуществом и объем предоставляемых услуг в Отеле «Фламинго». Деятельность отеля регулируется Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И ОПЛАТА

Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, определённый при бронировании номера. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

Режим работы отеля «Фламинго» - круглосуточный.

Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным ИП Мороз И.В. и начисляется в соответствии с единым расчетным часом. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

При проведении расчетов со скидкой (сезонные скидки, спец. предложения) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через Отель (без услуг бронирующих, агентств, туристических компаний); скидки не суммируются.

Размещение на территории Отеля «Фламинго» осуществляется в соответствии с системой расчетного часа:

Время заезда – с 14:00 часов местного времени.

Время отъезда – 12:00 часов местного времени.

При раннем заезде с 0:00 до 14:00 может взиматься доплата в размере 50% от стоимости номера в сутки, по действующим тарифам на момент раннего заезда.

В случае позднего выезда с 12:00 до 18:00 взимается плата в размере 50% стоимости номера в сутки. При выезде после 18:00 взимается 100% стоимости номера в сутки, по действующим тарифам на момент позднего выезда.

Продление времени размещения без предварительного бронирования возможно только при условии наличия такой возможности и остается на усмотрение администрации отеля.

При регистрации Гостя в Отеле, он считается ознакомленным с настоящими Правилами и обязуется их соблюдать.

Дети до 5 лет при семейном размещении без предоставления места размещаются бесплатно. Стоимость проживания взрослых и детей от 5 до 12 лет оплачивается согласно утвержденному тарифу. Дети до 16 лет могут быть поселены в отель только вместе со взрослыми (родителями или родственниками).

Поселение Гостей осуществляется при 100% оплате за услуги проживания в отеле за весь забронированный период проживания.

Все расчеты производятся в рублях. К оплате принимаются карты: МИР, Visa, Master Card. Платежи с банковских карт, выпущенных иностранным банком, временно не обрабатываются в Крыму.

Исполнитель обеспечивает следующее время обслуживания Заказчиков (клиентов):

- обслуживание Заказчиков на ресепшене отеля администраторами: с 8:00 до 20:00 по местному времени;

- обслуживание Заказчиков на ресепшене отеля ночными дежурными: с 20:00 до 8:00 по местному времени;
- обслуживание в кафе отеля: с 8:00 до 22:00 (в период с 01.05 по 30.09) и с 9:00 по 20:00 (в период с 01.10 по 30.04, за исключением праздничных мероприятий) по местному времени;
- функционирование бассейна: с 9:00 до 21:00;
- функционирование сауны: с 17:00 до 21:00 (для гостей отеля).

Администрация Отеля обеспечивает Гостям предоставление следующих бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи, такси, экстренных служб;
- пользование медицинской аптечкой (только медицинскими средствами для наружного применения в случае необходимости оказания первой доврачебной помощи);
- побудка в оговоренное время;
- предоставление инвентаря: утюг –1 шт; гладильная доска –1 шт; детский стульчик –

1шт.

- предоставление посуды и столовых приборов;
- предоставление иголок и ниток;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- услуги копирования / сканирования документов;
- информация об экскурсиях и достопримечательностях города;
- заказ ж/д и авиабилетов;
- услуги беспроводного Интернета;
- зонт от дождя на прокат;
- регистрация российских граждан и постановка на миграционный учет иностранных граждан;
- услуга «Завтрак с собой» , «Обед», «Ужин» - при наличии данных услуг в тарифе проживания

За дополнительную плату оказываются следующие услуги:

- междугородние, международные звонки;
- дополнительный завтрак, обед, ужин;
- дополнительная уборка в номере;
- внеочередная (дополнительная) смена постельного белья;
- дополнительный комплект полотенец;
- прачечная, химчистка, глажка;
- трансфер, экскурсии;
- аренда ПК

При выезде из отеля Гость обязан в полном объёме оплатить пользование дополнительными услугами, оказываемыми в период проживания в кредит, а также сдать номер, который он занимал, уполномоченному лицу Отеля (администратору или горничной). В случае утраты или повреждения имущества отеля, Гость обязан возместить ущерб в соответствии с прейскурантом отеля.

Уполномоченным лицом Отеля составляется Акт о порче/утраты имущества Отеля с суммой ущерба.

Время проверки номера после выезда Гостя не менее 10 минут. Администрация вправе попросить Гостя об ожидании.

ПОСЕЛЕНИЕ В ОТЕЛЬ

Номер в Отеле предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также других документов, необходимых для регистрации гражданина согласно действующему законодательству РФ. Такими документами являются:

- Для гражданина РФ - Паспорт гражданина РФ или загранпаспорт гражданина РФ (для лица, постоянно проживающего за пределами РФ);

- Для иностранного гражданина – Паспорт иностранного гражданина, виза (при необходимости), миграционная карта;
- Для лица без гражданства – Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (Паспорт лица без гражданства), разрешение на временное пребывание лица без гражданства или вид на жительство лица без гражданства;
- Для граждан, не достигших 14-летнего возраста – свидетельство о рождении, документы, удостоверяющие личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающих близких родственников, имеющих документ, удостоверяющих их полномочия.

При поселении администратор отеля выдаёт Гостю - ключ от номера.

ПРАВИЛА ОТЕЛЯ И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

Гости, проживающие в отеле, должны соблюдать чистоту, бережно относиться к оборудованию, мебели, инвентарю и другим вещам, находящимся в номерах и местах общественного пользования.

Ответственность за сохранность денег, ценностей и прочих вещей, администрация Отеля несёт только в том случае, если они были сданы в сейф на хранение Администратору Отеля. Каждый номер оснащен сейфом для хранения ценных вещей.

С целью обеспечения соблюдения Правил проживания и безопасностиGuestей, сотрудники отеля, при обнаружении посторонних лиц, имеют право проверить у них наличие гостевого ключа от соответствующего номера проживания.

Ключ от номера необходимо сохранять. Это является гарантией личной безопасности Гостя. При выезде необходимо вернуть ключ дежурному администратору на ресепшен (при утере ключа взимается его стоимость согласно прейскуранту Отеля).

Текущая уборка номера осуществляется ежедневно. Если гость не желает, чтобы в этот день персонал Отеля выполнял уборку в его номере, следует вывесить снаружи двери табличку Гостя «Не беспокоить». Для дополнительной уборки, Гость может обратиться к администратору либо разместить на ручки двери табличку с просьбой об уборке.

В Отеле принята программа по сохранению нашей планеты и заботе о ней, каждый должен внести вклад в сохранение эко-ресурсов нашей планеты, а наш регион испытывает недостаток пресной воды, поэтому в каждой ванной комнате находится соответствующая табличка с правилами смены полотенец, которые просим соблюдать.

Замена полотенец осуществляется:

- по просьбе гостей;
- если полотенце оставлено гостем на полу;
- если полотенце слишком влажное и не пригодно к вторичному использованию.

Смена постельного белья производится в Отеле один раз в три дня. По заявке Гостя может осуществляться внеочередная смена белья за дополнительную плату.

Гости, выходя из номера, должны закрывать водопроводные краны, окна и двери, выключать свет, телевизор, другие электроприборы, кроме холодильника. За невыполнение данных требований, повлекшее за собой нанесение материального ущерба Отелю, администрация может потребовать возмещение понесённых убытков.

В номерах запрещено использование тройников и удлинителей, личных электроприборов, в том числе нагревательных (электроплита, электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом отеля. При несоблюдении данных правил оборудование будет изъято до момента выезда Гостя из отеля.

Просим соблюдать правила безопасности на воде. Ответственность за несовершеннолетних детей, в том числе за жизнь и здоровье ребенка несут их родители и/или уполномоченные лица их

сопровождающие. Просим не оставлять на территории отеля без присмотра детей до 6-ти лет; в бассейне и море - детей не умеющих плавать.

В Отеле имеется услуга «Завтрак с собой», «Обед с собой», «Ужин с собой». Гости могут заказать такую услугу, на следующий день, с 08:00 до 18:00 у администратора отеля.

При необходимости воспользоваться **услугой прачечной Отеля**, необходимо сложить вещи в специальную сумку для грязного белья («Сумка для прачечной»), находящийся в номере и передать его администратору на ресепшен. Стоимость услуги можно уточнить у администратора отеля. Срок исполнения услуги – в течение суток, срочная стирка исполняется в течение 4-х часов с 50% наценкой от стоимости, срочная глажка исполняется в течение 1-го часа с 50% наценкой от стоимости.

Глажение, осуществляемое гостем самостоятельно, производится с помощью предоставляемых утюга, гладильной доски (располагаются в холле на этаже).

Проживающие обязаны:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- соблюдать чистоту и установленный порядок;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать стоимость ущерба в соответствии с действующим прейскурантом;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор, электроприборы, закрывать номер.

В целях обеспечения порядка и безопасности в Отеле запрещается:

- курить на территории Отеля, в т.ч. номерах;
- нарушать покой проживающих с 23.00 до 8.00;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи (в том числе надувные матрасы, круги) взрывчатые и легковоспламеняющиеся материалы, оружие, боеприпасы, наркотики, химические и радиоактивные вещества.
- пользоваться электрокипятильником и электроплиткой;
- переставлять мебель в номере возможно только с согласия администратора гостиницы;
- держать животных, птиц в номере (за исключением специально отведенных номеров для проживания с животными) ;
- оставлять детей без присмотра в номере, на лестницах, у бассейна или террасе ресторана;
- выносить полотенца и халаты за пределы номера и отеля (кроме посещения бассейна, сауны, пляжных полотенец);
- выносить посуду и столовые приборы из кафе ;
- сушить вещи на перилах балконов, необходимо пользоваться специальными сушками;
- вставлять посторонние предметы в блок контроля электропитания номера; выключать из розетки холодильник;
- накрывать осветительные приборы предметами из легковоспламеняющихся материалов;
- садиться в мокрых купальных костюмах на мягкую мебель;
- бросать в унитаз туалетную бумагу и предметы личной гигиены;
- вытирать полы в ванной комнате банными принадлежностями (полотенца, коврики);
- вытирать обувь полотенцами Отеля;
- использовать красящие и иные химические средства на покрывалах, мебели и ином текстиле Отеля;
- оставлять грязную посуду и мусор около бассейна на шезлонгах;
- вносить стеклянную посуду/тару на территорию бассейна;
- купание детей в бассейне без присмотра родителей;
- посещение сауны в алкогольном опьянении.

Отель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы Отеля оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления по причине

аварийных и иных отключений уполномоченных служб. При этом Отель обязан принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев Отеля по мере возможности.

Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Каждый Гость даёт согласие администрации отеля на использование фото и видеоматериала с участием членов его семьи в рекламных и других целях. Чтобы отказаться от съёмки, необходимо сообщить о своём решении фотографам и видео операторам.

ДОМАШНИЕ ЖИВОТНЫЕ

Размещение с домашними животными и птицами в отеле, за исключением специально отведенных номеров, запрещено. Таким образом, мы гарантируем любому Гостю (особенно маленьким детям) отсутствие любого проявления аллергии и других заболеваний.

КУРЕНИЕ

Во всех помещениях отеля, в том числе в номерах, курение запрещено. В случае нарушения данного обязательства Отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если Отель будет привлечена к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории Отеля – Отель оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации Отелю денежных средств, в размере штрафа, предъявленного Отелю компетентными государственными органами (Настоящим Гость подтверждает, что ему также известно, что курение в номере повлечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля) в размере 5000 рублей).

ПОСЕТИТЕЛИ ГОСТЕЙ

Пребывание в номере посетителей разрешено с 10:00 до 21:00 с обоюдного согласия администрации отеля и проживающего Гостя. В случае, когда посетитель остаётся в номере после 21:00, администрация отеля оставляет за собой право осуществить взимание платы стоимости дополнительного места на 1 человека. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несёт ответственность за действия посетителей.

За нарушение требований законодательства относительно защиты населения от вредного воздействия шума и правил соблюдения тишины в населенных пунктах и общественных местах Гость может быть привлечен к административной ответственности в установленном порядке.

ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

Территория отеля, входы, внутренние лестницы и холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества отеля.

ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые гостями вещи хранятся в Отеле в течение 6 месяцев.

- Продукты питания и напитки со вскрытой, а также не нарушенной упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации;

- Неиспользованные предметы индивидуального пользования хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации;
- Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

ПРИЧИНЕНИЕ УЩЕРБА

При причинении ущерба Отелю Гость несет материальную ответственность.

При причинении отелю материального ущерба по вине или халатности Гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца. Кроме возмещения непосредственного ущерба, отель вынужден будет взыскать с Гостя материальные потери, связанные с простоем номера на время ремонта, замены мебели и т.п. (например, после залива водой). Размер ущерба, причинённого Отелю, может быть удержан из стоимости бронирования или предоплаты, внесённой Гостем ранее.

Стоимость испорченного и утраченного имущества определяется по прейскуранту Отеля.

НАРУШЕНИЕ ВНУТРЕННИХ ПРАВИЛ ПРОЖИВАНИЯ

Персонал Отеля и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

В случае нарушения Гостем настоящих правил, администрация Отеля может для восстановления тишины и покоя других Гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает правила отеля и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других Гостей, отель имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из Отеля, без возврата денежных средств. При этом Гость выплачивает отелю сумму, покрывающую нанесённые материальные убытки и/или штрафы.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Отель «Фламинго» гарантирует, что персональные данные, полученные от Гостя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения Конституции Российской Федерации, Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» N 149-ФЗ от 27.07.2006 года, Федерального закона «О персональных данных» N 152-ФЗ от 27.07.2006 года, других нормативно-правовых актов, обеспечения сохранности имущества отеля и получения гостиничной услуги; с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах компетенции отеля, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и несанкционированного доступа. Отель несёт ответственность за надлежащее конфиденциальное обращение с персональными данными Гостя, переданными в частности при бронировании с использованием сети Интернет.

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

Приятного Вам отдыха!

С уважением, Администрация Отеля.