

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ЭДЕМ».

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО Пансионат «Эдем» (далее – Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (в редакции Постановлений правительства РФ от 02.10.1999 г. №1104, от 15.09.2000 г. №693, от 01.02.2005 №49) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853 пункт 18. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

ГЛОССАРИЙ.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Услуги — гостиничные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

Гостиничные услуги — услуги по проживанию и питанию(завтрак) в соответствии с выбранным тарифом.

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

Гости (потребители) — граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу потребителя.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

Гостиничные сутки/номера-ночь - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00.

Время заезда - с 14.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты:

с 00:01 до 05:59, оплата 50% от стоимости суток

с 06:00 до 11:59 почасовая оплата

с 12:00 до 14:00 бесплатно

Время выезда - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты:

с 13:00 до 23:59 оплата 50% от стоимости суток.

Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 12:00 до 00:00.

Служба приема и размещения — это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее — СПиР).

Служба бронирования — это служба в составе СПиР, занимающаяся бронированием номеров в Отеле.

Бронирование — предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком,

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 07:00 до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) — вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

Подтверждение бронирования — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты

заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) — вид бронирования при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 2 (двух) рабочих дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

Отмена услуг — отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг не позднее 18:00 дня заезда.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: edemanapa.ru

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Отеля.

Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное на формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

Промокод — специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Отель имеет свидетельство о классификации «ДВЕ ЗВЕЗДЫ», регистрационный номер АА-55/3901-2020 от 26 декабря 2020 г. со сроком действия до 25 ноября 2023 г., выдано аккредитованной организацией НАО «Курорт Экспертиза».

1.2. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд отеля включает в себя 48 (сорок восемь) номера различных категорий.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону (86133)5-66-09
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: <https://edemanapa.ru/>
- по электронной почте: booking@edem-anapa.ru;
- путем личного обращения в СПиР.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. Гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми),
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей),
- тип бронируемого номера,
- способ оплаты (оплата картой/по счету в банке),
- контактный номер Гостя для связи,
- адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае непредставления Гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, Отель оставляет за собой право отказать Гостю (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Отель до 4 (четырёх) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации установленной пп. 2.2 настоящих Правил либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.5. После получения Клиентом Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Клиент осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и Подтверждении бронирования.

В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля.

2.7. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения Отеля либо на официальном Сайте.

2.9. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.

3.1. Режим работы Отеля — круглосуточный,

3.2. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

3.3.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

3.3.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

3.3.3. свидетельства о рождении — для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;

3.3.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

3.3.5. 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;

3.3.6. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

3.3.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

3.3.8. вида на жительство лица без гражданства.

3.3.9. Родители/законные представители обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус.

В случае непредставления документов, поименованных в настоящем разделе, Отель вправе отказать в предоставлении гостиничных услуг.

3.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.6. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 7:00 до 23:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 7:00 до 23:00. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля.

3.7. При заселении в Отель Гостю выдается электронный ключ/ механический ключ (зависит от категории номера). Ключ является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.8. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.9. Общее количество Гостей, проживающих в номере не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3. настоящих Правил.

3.10. В стоимость гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:

- питание согласно выбранному тарифу «Завтрак» за дополнительную плату.
- гостиничные услуги без питания «Завтрак».
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья осуществляется 1 раз в трое суток. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены или сокращены;

- туалетные принадлежности — пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, кондиционер, холодильник);
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование сейфовой ячейкой, установленной на стойке СПИР;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление, пурифайры);
- побудка Гостя к определенному времени (wake-up call);
- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- предоставление утюга и пользование гладильной доской в отведенном месте Отеля;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу);
- предоставление детской кроватки (по запросу);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- посещение открытого бассейна в летний период;
- посещение детской игровой комнаты;

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях РФ, с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт:

- VISA, MasterCard (эмитированные только Российскими банками);
- МИР (любых банков).

Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды карт:

- VISA, MasterCard (эмитированные только Российскими банками);
- МИР (любых банков).

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прејскурантом, которым Гость может ознакомиться на стойке СПИР.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 3 (трех) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям до 12 (двенадцати) лет плата за проживание не взимается.

4.7. При предоставлении дополнительного места гостям в возрасте от 12 (двенадцати) лет взимается плата за проживание 50% от полной стоимости.

4.8. Питание по системе «Завтрак» оплачивается по запросу Гостя, согласно действующего прејскуранта.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги, предоставленные Отелем, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

6.1. Отель обязан информироватьGuestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.

6.3. Представители СПиР Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.4. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Guestов агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества отеля, и/или других лиц.

6.5. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах и посетителях согласно законодательству РФ.

6.7. В случае возникновения жалобы со стороны Гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта предусмотренные законодательством.

6.8. Отель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

6.9. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.

7.1. Guestам запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество отеля;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Guestами — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейна).

7.2. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Отеле с домашними животными не допускается .

7.4. Курение на территории Отеля категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, ресторан, балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Отеля). Курение разрешено строго в отведенных местах для курения. Данные места оформлены пиктограммой « курение разрешено» и оборудованы урной для курения.

7.5. На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторане Отеля запрещено:

- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки за пределы ресторана.

7.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22(двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.