

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Отеле ООО «Шато Горницы» (далее - Отель, Горницы Hotel & Resort)

1. Общие положения

- 1.1. Данные правила устанавливают для постояльцев Отеля правила пользования имуществом, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.
- 1.2. Деятельность Отеля также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020г.
- 1.3. При посещении Отеля Гость (Заказчик, Постоялец, Посетитель) обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт или заграничный паспорт, а для детей до 14 лет- свидетельство о рождении). Документ удостоверяющий личность предоставляется в оригинале. Гость предоставляет информацию об адресе регистрации по месту жительства или пребывания. При этом Гость при заказе услуг Отеля считается давшим согласие на обработку таких персональных данных. Персональные данные могут быть переданы работникам гостиницы, ответственным за предоставление гостиничных услуг; могут быть переданы сотрудникам УФМС, а также правоохранительным органам, в рамках действующего законодательства.

2. Правила пользования имуществом.

- 2.1. Отель предоставляет постояльцам для проживания номер выбранной категории. Номера Отеля и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, оборудование, комплектацию.
- 2.2. Постояльцы должны бережно обращаться с имуществом Отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо *немедленно сообщить* об этом администратору отеля. На территории осуществляется контрольно-пропускной режим и видеонаблюдение.

3. Внутренний распорядок проживания.

- 3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в Отеле следит администратор отеля. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы Отеля.
- 3.2. При оформлении заселения, служба приема и размещения выдает «Карточку гостя», подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Вход и выход в Отель осуществляется только по этой карте. Категорически запрещается передавать ее другим лицам.
- 3.3. Запрещено курение в номерах и всех административных зданиях. Курение разрешается только в специально оборудованных местах на территории Отеля. За курение в неполюженном месте налагается штраф 5000 руб. При повторном случае курения в указанных выше местах администрация отеля имеет право выселить постояльца.
- 3.4. На территории Отеля запрещено распитие спиртных напитков в не отведенных для этого местах. На территорию Отеля запрещено проносить спиртные напитки, продукты питания, колющее и режущие предметы, средства самообороны. При нарушении данного пункта, администратор имеет право отказать гостю в посещении Отеля. На территории Wellness - центра находиться в алкогольном опьянении категорически запрещено.

3.5. На территории Отеля, в культурно-развлекательных местах с 20.00 будет осуществляться дресс-код smartcasual или иной, в зависимости от проводимых мероприятий, лицам, не соответствующих данным требованиям будет отказано в посещении.

3.6. С 23.00 до 8.00 часов утра в корпусах необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость телевизоры.

3.7. Вынос продуктов, воды, напитков со шведского (завтрак, ужин) стола запрещен.

3.8. К посетителям Отеля могут приходить гости с 8.00 до 23.00 часов. На приход гостя должен дать согласие лицо, проживающее в номере, а администратор отеля ведёт запись всех приходящих к постояльцу посетителей. Гость обязан предоставить документ, подтверждающий личность на ресепшене Отеля. За гостя несет ответственность проживающий в номере.

3.9. Разрешается нахождение животных в гостинице только по согласованию с администрацией Отеля. Администрация Отеля оставляет за собой право определять возможно ли проживание домашнего животного в номере.

В отеле допускается размещение только с собаками и кошками мелких и средних пород: ростом не более 50 см в холке и весом не более 20 кг.

По согласованию с администрацией Отеля допускается проживание с птицами.

Проживание с собаками бойцовых пород, рептилиями и дикими животными запрещено.

Отдыхающий должен привезти с собой непромокаемую подстилку, специальный лоток (туалет), миску, сухой корм, аптечку с лекарствами (ветеринарными препаратами), средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного.

Отдыхающий обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера.

Запрещается выгуливать домашних животных в общественных местах и детских площадках отеля, при выгуливании домашнего животного на территории, отдыхающий обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку.

Выгул на территории Отеля разрешается только с использованием поводка.

Запрещается брать с собой домашнего животного в кафе, ресторан, банный комплекс и другие закрытые общественные места отеля.

Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, а также использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности отеля для обслуживания животного; Запрещается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю.

Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории отеля, а также берет на себя обязательство по соблюдению сохранности имущества в номере и обязуется оплатить штраф, в случае причинения животным ущерба Отелю.

В случае возникновения жалоб со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а, при необходимости, увезти животное с территории Отеля.

Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашними животными в случае нарушения правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

3.10. Разведения костров на территории Отеля категорически запрещается.

4. Энергосбережение

4.1. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом.

4.2. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а главное, горячей воды. **Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.**

4.3. При работающем кондиционере окна и наружные входные двери должны быть

закрыты.

5. Правила входа, выхода, въезда, выезда и парковки автотранспорта

5.1. Стоянка машин на территории Отеля без разрешения администрации запрещена.

5.2. Вход на территорию осуществляется по карте гостя. Вновь прибывшим гостям необходимо предъявить документ, удостоверяющий личности и зарегистрироваться на Ресепшн.

Вход с территории осуществляется при предъявлении карты гостя.

Гости желающие выйти с территории Отеля в день выезда обязаны сделать отметку у администратора, в карте гостя. Без отметки администратора выход с территории не возможен.

При прибытии гостей сотрудники охраны вправе попросить показать крупногабаритные вещи с целью предотвращения антитеррористических действий.

5.3. Категорически запрещается оставлять транспортные средства на въездах и выездах, внутренних проездах.

5.4. За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен штраф 1000 руб. При повторном случае такого нарушения администрация Отеля имеет право выселить постояльца.

5.5. ОТЕЛЬ не несёт ответственность за имущество, оставленное на парковке.

5.6. На территории Отеля работает платная частная парковка, которая функционирует в соответствии правилами пользования платной частной парковкой Горницы Hotel & Resort (Приложение №2 к договору возмездного оказания услуг).

6. Услуги, предоставляемые Отелем.

6.1. ОТЕЛЬ предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

6.2. ОТЕЛЬ принимает постояльцев для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Дети до 14 лет могут быть поселены в гостинице только вместе с родителями или сопровождающим лицом (документ). Дети с 14 лет до 18 лет с родителями или сопровождающим лицом (документ), или с письменным разрешением от родителей, заверенным нотариусом.

6.3. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится по требованию постояльцев, но не чаще чем один раз в сутки до 16.00

6.4. Каждый раз после выезда постояльца проводится генеральная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильников).

6.5. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 3 дня. Смена полотенец осуществляется каждый день.

По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья.

6.6. ОТЕЛЬ оказывает дополнительные услуги при наличии возможности их фактического предоставления при условии предварительного бронирования услуг посетителем. При оказании дополнительных услуг их стоимость не входит в стоимость проживания, а должны быть оплачены посетителями отдельно.

6.7. ОТЕЛЬ вправе отказать в предоставлении дополнительных услуг в случаях, предусмотренных в п. 12.2. и 12.3. настоящих Правил.

7. Правила посещения бассейна.

7.1. Гости, проживающие в отеле, посещают бассейн бесплатно.

7.2. Форма одежды для посещения бассейна: купальный костюм, сменная обувь.

7.3. Необходимо соблюдать правила личной гигиены и перед посещением аквазоны бассейна необходимо принять душ, собрать волосы в «пучок» или надеть шапочку для плавания.

7.4. Дети до 14 лет допускаются в бассейн с 9.00ч до 19.00ч и только в сопровождении родителей или их совершеннолетних представителей. Дети должны находиться под их постоянным наблюдением, в т. ч. числе в раздевалках, сауне, хамаме, тренажерном зале. Один взрослый может сопровождать не более 3-х детей. Ответственность за здоровье и безопасность несовершеннолетних детей несут их родители или сопровождающие их совершеннолетние представители родителей и самостоятельно определяют степень риска и возможные последствия. Родители или сопровождающие детей совершеннолетние

представители родителей обязаны надеть плавательный жилет или нарукавники детям. Запрещается находиться на территории бассейна детям без купальных костюмов, вне зависимости от их возраста. Дети до 3-х лет допускаются на территорию бассейна только в специальных непромокаемых трусиках (подгузниках). В случае установления факта нахождения на территории бассейна детей до 14 лет без сопровождения родителей или совершеннолетних представителей родителей, администрация вправе отказать ребенку в посещении бассейна.

7.5. В бассейне запрещено:

- Прыгать в воду.
- Нырять в длину и глубину, использовать любые упражнения, связанные с задержкой дыхания.
- Отправлять естественные надобности в чашу бассейна.
- Самостоятельно обучать плаванию других посетителей, в том числе детей.
- Находиться в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, курить.
- Бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду.
- Жевать жевательную резинку.
- Проносить бьющиеся предметы в зону бассейна.
- Проносить свои напитки и продукты питания.
- Осуществлять прием пищи и напитков в неотведенных для этого местах.
- Находиться лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.).
- Находиться в верхней одежде и в уличной обуви.
- В душе использовать медицинские, косметические и растительные препараты.
- Нахождение любых животных и птиц.

7.6. При наличии мелких царапин и ссадин рекомендуется обработать повреждения антибактериальным средством и воспользоваться водонепроницаемым лейкопластырем.

7.7. Отель не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейна, душа, тренажерной комнаты.

7.8. Посетители бассейна обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) Посетителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни

окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники отеля вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения бассейна, а также отказа от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и территории отеля или вызова сотрудников правоохранительных органов.

7.9. Дети до 14 лет могут находиться в бассейне только под присмотром взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

7.10. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, душа, комнаты отдыха - посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

7.11. Настоящие Правила, обязательны для соблюдения всеми посетителями бассейна

8. Правила посещения детской комнаты.

8.1. Посещение детской игровой комнаты возможен с 9:00 до 22:00. В игровую комнату принимаются дети в возрасте от 0 до 14 лет, при предъявлении паспорта родителя. Дети до 3-х лет могут находиться в игровой комнате только с родителями (законными представителями).

8.2. Оставлять детей в детской игровой комнате сопровождающие лица могут максимум на 2 часа. Если по истечении окончания времени нахождения в комнате или окончания времени работы комнаты (в зависимости от того, какой из сроков наступит раньше) ребенка не заберут из игровой комнаты, при этом с родителем (законным представителем) невозможно будет связаться, Администрация имеет право обратиться в отделение

полиции.

8.3. Ребенок должен быть здоровым, без явных признаков респираторных заболеваний.

8.4. Приводя ребенка в игровую комнату, родители должны снять с ребенка верхнюю одежду, обувь, украшения. Ребенок может находиться в сменной обуви с мягкой подошвой или в носочках.

8.5. Ребенку запрещено проносить с собой в детскую игровую комнату продукты питания, сладости (мороженое, жевательную резинку, леденцы и т.д.), напитки.

Запрещается вынос игрушек, книг и иного имущества детской игровой комнаты.

8.6. В случае проявления агрессии в отношении других посетителей (детей) и персонала игровой комнаты, истерического состояния, порчи имущества, Администрация оставляет за собой право прекращения пребывания ребенка в игровой комнате и досрочного вызова родителей (законных представителей, заказчика).

8.7. Настольная игра аэрохоккей и настольный футбол предназначен для детей до 14 лет включительно. Детям от 15 лет и взрослым играть разрешено при согласовании с воспитателем, работающим в игровой комнате.

8.8. В случае необходимости экстренной медицинской помощи Администрация обязана вызвать скорую медицинскую помощь, предварительно связавшись с родителями (законными представителями) по мобильному телефону.

8.9. Администрация не несет ответственности за несчастные случаи, возникшие в результате нарушения посетителями настоящих Правил.

8.10. Забрать ребенка из игровой комнаты по истечении срока имеет право лицо, указанное в Журнале учета, по предъявлению Карты Гостя.

8.11. Роспись родителя (законного представителя, заказчика) в Журнале учета означает ознакомление с Правилами и полное согласие с ними.

8.12. При нарушении Родителем (законным представителем) или гостем (ребенком) настоящих Правил, Администрация оставляет за собой право отказать при последующих визитах в посещении Детской игровой комнаты.

9. Правила пользования прокатом

9.1. Режим работы пункта проката с 08-00 часов до 20-00 часов ежедневно.

9.2. Администрация Отеля вправе по своему усмотрению изменять режим работы пункта проката по техническим, организационным, погодным и иным причинам.

9.3. Воспользоваться услугами пункта проката спортивного инвентаря вправе любое дееспособное лицо. Лица возрастом до 14 лет обслуживаются только в сопровождении взрослых.

9.4. Лицо, желающее воспользоваться услугами проката, должно:

- ознакомиться с полным текстом настоящих Правил;
- предоставить в Пункт проката обеспечение возврата арендуемого спортивного инвентаря; - расписаться в Журнале учета. В случае отказа расписаться в Журнале учета-спортивный инвентарь гостю не выдается.

9.5. Выдача инвентаря в прокат производится только сотрудниками Пункта проката спортивного инвентаря, которые в присутствии гостя проверяют исправность и комплектность оборудования и инвентаря.

9.6. После получения и осмотра спортивного инвентаря гостем, претензии к переданному в прокат спортивного инвентаря со стороны гостя не принимаются.

9.7. При получении спортивного инвентаря гость вместе с сотрудником Пункта проката должен проверить: целостность (отсутствие внешних повреждений, сколов) и работоспособность каждого предмета инвентаря, правильность регулировки и соответствие физическим параметрам гостя.

9.8. Гостю запрещается:

- пользоваться спортивным инвентарем в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- игнорировать требования и рекомендации работников проката, сотрудников и

обслуживающего персонала Отеля, проявлять неуважение или грубость по отношению к обслуживающему персоналу и другим посетителям;

- использовать прокатный инвентарь не по его прямому назначению, так как это может привести к появлению у него внешних и внутренних дефектов;
- производить самостоятельно настройку и любой ремонт спортивного инвентаря, разбирать его;
- сдавать полученный в Пункте проката спортивный инвентарь в субаренду, в безвозмездное пользование другим лицам;
- эксплуатировать спортивный инвентарь в случае, если погодные условия не обеспечивают безопасность при катании;
- при катании допускать резких ударов, боковых ударов и иные маневры, которые могут повлечь повреждение спортивного инвентаря и (или) привести к травмам гостя и окружающих лиц.
- мусорить в помещении пункта проката и на территории Отеля
- оставлять свои вещи, обувь, чехлы от инвентаря, рюкзаки и сумки в непредусмотренных для этого местах, на дорожках и т.д.

9.10. Гость обязан:

- бережно относиться к прокатному инвентарю, следить за его сохранностью, не оставляя без присмотра, следить за комплектностью используемого спортивного инвентаря;
- при использовании инвентаря соблюдать правила его эксплуатации и не нарушать правила техники безопасности. По всем вопросам, связанным с эксплуатацией имущества проката обращаться к работнику Пункта проката;
- при получении спортивного инвентаря в пункте проката осмотреть его на предмет обнаружения недостатков, которые могут помешать в его использовании, соответствия своему размеру;
- вернуть взятый напрокат спортивный инвентарь в том же состоянии, и в той же комплектации, в которой он его получил в пункте проката в момент выдачи не позже, чем за 15 минут до окончания работы пункта проката инвентаря;
- в случае возникновения неисправности предмета инвентаря — немедленно уведомить о ней сотрудника Пункта проката;

9.11. Гость несёт имущественную ответственность за взятый в прокат спортивный инвентарь и обязуется в полном объёме компенсировать убытки, вызванные повреждением (невозвратом) взятого в прокат спортивного инвентаря.

9.12. Размер убытков в случае невозврата спортивного инвентаря, поломки, либо его уничтожения, равен сумме, необходимой для восстановления его потребительских свойств.

9.13. Факт повреждения спортивного инвентаря, либо его невозврата гостем фиксируется сотрудником Пункта проката и подписывается гостем. При отказе гостя подписать Акт, в нём делается соответствующая отметка за подписью ещё двух человек.

10. Ранний выезд

10.1. В случае, если гость покидает отель раньше даты выезда, указанной в анкете гостя, гостиница взимает неустойку в размере 10% от возвращаемой суммы. Дата выезда дополнительно подтверждается гостем при заезде. Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально. Денежные средства, уплаченные постояльцем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

11. Порядок оплаты комплекса услуг

11.1. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с прейскурантом цен. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов - плата за половину суток; от 6 до 24 часов - плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Отель принимает оплату только в российских рублях - наличным или безналичным перечислением.

12. Прекращение проживания постояльцев в Отеле. Отказ в поселении

12.1. Постояльцы прекращают проживание в Отеле с наступлением даты выезда.

12.2. Если постоялец неоднократно нарушает внутренние правила проживания Отеле, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, Отель имеет право отказать в поселении или *осуществить досрочное выселение без компенсации стоимости проживания.*

12.3. Администратор и охрана отеля имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, не адекватно, агрессивно себя ведёт;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания Отеля (режим курения, парковки и т.д.);
- гость внесён в список нежелательных постояльцев (стоп- лист);
- в других случаях, предусмотренных законодательством России и здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает администрация отеля.

12.4. В Отеле ведётся журнал учёта нежелательных постояльцев (стоп- лист).

В него включаются:

- постояльцы, ранее проживавшие в гостинице и выселенные принудительно;
- лица, находящиеся в розыске по данным УВД;
- лица, внесённые в список директором или администратором Отеля.

12.5. Постояльцы обязаны сдать номер и карту гостя до 12.00.

13. Ответственность Отеля и гостя

13.1. Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (гостя) или в результате действия непреодолимой силы.

13.2. Отель не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца.

13.3. В случае выявления забытых вещей Отель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в гостинице в течение следующего срока:

- 1 (Один) год: деньги и ценные вещи (ювелирные изделия, часы, кошельки или банковские карты, документы и т. д.);
- 6 (Шесть) месяцев — предметы, не имеющие особой ценности (книги, зарядки для телефонов, сувениры и т. п.);
- 14 (Четырнадцать) дней: вещи индивидуального пользования и личной гигиены (нижнее белье, бритвы, маникюрные наборы и пр.);
- немедленная утилизация — скоропортящиеся продукты (напитки, еда).

После истечения срока, установленного настоящим пунктом Отель оставляет за собой право распорядиться по своему усмотрению предметами, не имеющими особой ценности, вещами индивидуального пользования и скоропортящимися продуктами.

После истечения срока, установленного настоящим пунктом, и с учетом своевременного (в течение 3 (Три) месяца с момента обнаружения денежных средств и ценных вещей) обращения с уведомлением в соответствующие органы власти, Отель оставляет за собой право распорядиться по своему усмотрению ценными вещами и денежными средствами, забытыми в Отеле.

13.4. При причинении Отелю материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей или пропаже/хищении имущества в обязательном порядке должен быть составлен акт о причинении ущерба, с указанием поврежденного, отсутствующего имущества, а также суммы ущерба, определенной на основании прејскуранта, утвержденного Отелем, или по рыночной стоимости, подписанный представителем Отеля и гостем.

13.5. В случае отказа гостя от подписания акта, отказ от подписания фиксируется подписями не менее двух очевидцев. В данном случае акт считается подписанным надлежащим образом.

13.6. Кроме возмещения ущерба постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить Отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).