



**ВЫСОКИЙ БЕРЕГ**  
П А Р К - О Т Е Л Ъ

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В**  
**ПАРК-ОТЕЛЕ «ВЫСОКИЙ БЕРЕГ»**

## 1. Общие положения:

- ✓ Настоящие правила проживания и предоставления услуг (далее-Правила) в парк-отеле «Высокий берег» (далее — Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015г. №1085 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании — гостиничные услуги)
- ✓ Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с отелем и обозначенным в заявке на проживание либо в договоре, заключенном с отелем.
- ✓ Срок проживания в Отеле не ограничен
- ✓ Режим работы отеля — круглосуточно
- ✓ Расчетный час — 12:00
- ✓ Время заезда — 14:00
- ✓ Плата за проживание посуточная
- ✓ Настоящие правила являются публичной офертой отеля в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

## 2. Основные понятия

- ✓ Отель — парк-отель «Высокий берег», расположенный по адресу: г.Ростов-на-Дону, ул.Левобережная, 27
- ✓ Гость отеля — гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- ✓ услуги отеля — это услуги временного проживания гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле
- ✓ дополнительные услуги Отеля — это услуги общественного питания, бытовые услуги и иные услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле
- ✓ служба приема и размещения — это служба, занимающаяся бронированием, приемом, регистрацией и расселением гостей
- ✓ публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг
- ✓ акцепт — это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг
- ✓ посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но пользующиеся услугами Отеля и имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 9:00 до 23:00 часов

## 3. Порядок и условия бронирования

- ✓ Отель вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с гостем, путем составления документа, подписанного в двустороннем порядке, или путем принятия службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через интернет по электронной почте и с сайта отеля.
- ✓ Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами, либо после совершения гостем действий по оплате гостиничных услуг через службу приема и размещения гостей, путем внесения денежных средств в кассу Отеля, либо банковским переводом на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони.
- ✓ Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному.
  - Гарантированное бронирование производится по предварительному запросу гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в Отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в Отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток гарантирует гостю наличие номера в Отеле с 14:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если гость при гарантированном бронировании не заехал в Отель и не воспользовался услугой проживания в Отеле, не аннулировав бронирование не позднее, чем за 24 часа до даты заселения, с него взимается плата за фактический простой номера — за первые сутки.
  - Негарантированное бронирование производится по предварительному запросу гостя в службу приема и размещения без предварительной оплаты за проживание. Отель обязуется гарантировать размещение гостя при условии его заезда в гостиницу до 18:00 по местному времени. После 18:00, Отель имеет право снять бронь гостя при негарантированном бронировании.
- ✓ При бронировании, гость выбирает категорию номера, а Отель оставляет за собой право предоставить любой номер выбранной категории
- ✓ Бронирование считается подтвержденным после получения гостем письменного подтверждения от службы приема и размещения Отеля по электронной почте или факсу.

## 4. Аннулирование бронирования

- ✓ Аннулирование заявки на бронирование или изменение ее должны быть произведены в срок не менее, чем за 24 часа для индивидуальной заявки и в срок не менее 72 часов для групповой заявки (более 6 человек) до предполагаемой даты заезда.
- ✓ В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия гостей, взимается плата за фактический простой номера в размере суточной стоимости каждого забронированного номера согласно установленным правилам.
- ✓ В случае аннуляции заявки на бронирование не позднее, чем за 1 сутки до заезда Клиента, денежные суммы, поступившие на расчетный счет Администрации в качестве платы за проживание, возвращаются Клиенту в течение 30 банковских дней с момента аннуляции.

## 5. Цены и тарифы

- ✓ Информация о ценах и тарифах за номера и дополнительные услуги Отеля находится в отделе приема и размещения и публикуется на сайте Отеля [www.visokibereg.ru](http://www.visokibereg.ru)
- ✓ Отель имеет право применять свободные цены и тарифы и систему скидок на все услуги, которые оказываются гостю, за исключением тех, на которые распространяются государственное регулирование цен и тарифов.
- ✓ За проживание в Отеле детей до 6 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку дополнительного места, плата не взимается. При предоставлении дополнительного места, плата взимается в соответствии с тарифом, находящимся в отделе приема и размещения

## 6. Порядок оформления проживания в отеле

- ✓ Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, забронировавшие номера в Отеле. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
- ✓ Размещение гостя в отеле осуществляется при внесении 100% оплаты за весь период проживания гостя в Отеле и при предоставлении работнику службы приема и размещения Отеля один из следующих документов:

- для граждан РФ: паспорт гражданина РФ, свидетельства о рождении, для лиц не достигших 14-летнего возраста, удостоверения личности военнослужащего РФ при наличии командировочного удостоверения, паспорта моряка, дипломатического паспорта гражданина РФ, военного билета для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или контракту, а также курсантов военных образовательных учреждений профессионального образования на время их обучения при наличии увольнительной записки, временного удостоверения личности гражданина РФ по форме № 2-П, справки об освобождении из мест лишения свободы;
- Вида на жительство в РФ, удостоверяющего личность лица без гражданства, подтверждающего его право на постоянное проживание в РФ.
- для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина, (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; миграционная карточка

При отсутствии вышеуказанных документов, работник службы приема и размещения вправе отказать в поселении.

- ✓ Гость заполняет анкету гостя и вместе с вышеуказанными документами передает работнику службы приема и размещения гостей для оформления проживания.
- ✓ Расчетный час - 12:00
- ✓ Заселение с 14:00
- ✓ Администрация обеспечивает возможность проживания гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, при желании гостя, может быть осуществлено продление, но только при наличии свободного номера, в противном случае, гость обязан освободить номер и выселиться из Отеля.

#### 7. Поселение детей

- ✓ При поселении с ребенком, родитель обязан предоставить свидетельство о рождении ребенка.
- ✓ При поселении ребенка без родителей, необходимо предоставить нотариально заверенное разрешение матери, отца, опекуна, попечителя либо органа опеки и попечительства на проживании с конкретным лицом.
- ✓ В отеле запрещено совместное проживание лиц, не достигших 18-ти летнего возраста с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста в случае, если они не находятся в родственных отношениях.
- ✓ В отеле разрешено совместное проживание лиц, не достигших 18-ти летнего возраста с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста в случае, если они находятся в родственных отношениях, а именно: ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.
- ✓ В отеле разрешено совместное проживание лиц, не достигших 18-ти летнего возраста с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста в случае, если они не находятся в родственных отношениях при наличии:
  - письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя
  - письменного разрешения органа опеки и попечительства
- ✓ Условия приема и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально, путем подписания письменного договора.

#### 8. Ранний заезд и поздний выезд

- ✓ Если гостю необходим гарантированный ранней заезд (до 12:00), необходимо оплатить предыдущие сутки проживания
- ✓ При размещении до расчетного часа — с 00:00 до 12:00 текущих суток, при гарантированном бронировании следующих суток, взимается 1/2 стоимости номера
- ✓ В случае задержки выезда гостя, плата взимается в следующем порядке:
  - не более 6 часов после расчетного часа — плата за половину суток
  - от 6 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки
- ✓ Почасовая оплата не предусмотрена

#### 9. Оплата проживания

- ✓ Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, кредитными картами (Visa, Master card, Maestro) или по безналичному расчету банковским переводом в соответствии с выставленным счетом.
- ✓ Плата за проживание взимается в полном объеме согласно прейскуранту цен. Клиент обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении.
- ✓ Оплата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 14:00 часов текущих суток по местному времени.
- ✓ При проживании не более суток, плата взимается за полные сутки, независимо от расчетного часа
- ✓ Почасовая оплата не предусмотрена
- ✓ При оплате за проживание и услуги по безналичному расчету, Администрация формирует счет, который передается Клиенту, либо отправляется ему по факсимильной связи в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в счете, должны поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до заезда Гостя. В течение 3 суток после выезда из гостиницы, Гостю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) счет-фактура, расчет и акт выполненных работ в двух экземплярах. Окончательные расчеты между Администрацией и Клиентом производятся не позднее 3 банковских дней со дня выезда.

#### 10. Услуги отеля

- ✓ В отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость номера:
  - завтрак с 7:00 до 11:00 на первом этаже ресторана
  - пользование всем оснащением номера, согласно его категории
  - система кондиционирования
  - телевизор
  - телефон
  - сейф
  - мини-бар
  - полотенца
  - халат
  - тапочки
  - индивидуальная косметика для ванны и душа
  - фен
  - питьевая бутилированная вода
  - пользование открытыми бассейнами (с 1.05 по 1.11)
  - информационно-сервисные услуги
  - побудка к определенному времени «Будильник»

- размещение детей до 6 лет без предоставления дополнительного места
- предоставление справочной информации о г.Ростов-на-Дону
- интернет (Wi-Fi) в определенных зонах
- предоставление чайника в номер
- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- доставка в номер корреспонденции по ее получении
- вызов такси
- неохраемое парковочное место
- ✓ Дополнительные услуги в Отеле оказываются в соответствии с утвержденным прейскурантом. Информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке приема и размещения гостей, в номере гостя, либо на месте оказания услуг.

#### 11. Права и обязанности гостей отеля

- ✓ Гости вправе:
  - пользоваться всеми услугами Отеля
  - пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочем времени
  - получать полную и достоверную информацию о часах работы отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг
  - приглашать посетителей в свой номер с 9:00 до 23:00
- Посетители, оставшиеся в номере гостя после 23:00 также должны предварительно зарегистрироваться в службе приема и размещения гостей и оплатить проживание в соответствии с утвержденными тарифами.
- обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказания услуг, оставлять отзывы и предложения в книге отзывов и предложений, которая находится на рецепшене Отеля
- ✓ Гости обязаны:
  - соблюдать правила проживания и предоставления услуг, в том числе и правила посещения бассейнов
  - уважать права других гостей Отеля
  - соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от нецензурных выражений в общественных зонах Отеля
  - соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы
  - своевременно оплачивать счета за оказанные услуги отеля
  - освободить номер и сдать ключи на рецепшен по истечении срока пребывания в Отеле
  - строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара
  - уходя из номера, закрывать водоразборные краны, выключать свет, телевизор. Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра
  - Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
  - при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г.).

#### 12. Права и обязанности Отеля

- ✓ права Отеля:
  - администрация отеля имеет право отказать гостям и посетителям отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
  - сотрудники отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки системы отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения гостем настоящих правил
  - Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами
  - при отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация отеля берет на ответственное хранение.
  - Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения проживающим порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы либо причинения проживающим материального ущерба Отелю с обязательным составлением акта конкретного нарушения и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
  - Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.
- ✓ обязанности Отеля
  - Своевременно и в полном объеме предоставлять гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.
  - Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля
  - В случае обнаружения забытых вещей гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если владелец забытой вещи или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
  - В случае аварии или при выходе из строя какого-либо оборудования в номере не по вине гостя и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
  - Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля
  - Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Отеля

#### 13. В отеле запрещается:

- ✓ оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие
- ✓ передавать третьим лицам ключ от номера
- ✓ хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей)
- ✓ переставлять и передвигать мебель в номере
- ✓ курить в номерах, а также в иных помещениях отеля, не предназначенных для курения в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»
- ✓ нарушать покой других гостей отеля, создавая шум
- ✓ нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах
- ✓ нарушать общепризнанные нормы поведения, в т.ч. находиться на территории отеля под действием наркотических средств
- ✓ проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц
- ✓ выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- ✓ употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля
- ✓ умышленно загрязнять территорию Отеля
- ✓ ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
- ✓ хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий и свечей.
- ✓ хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы
- ✓ включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью превосходящей слышимость в пределах номера
- ✓ размещать в номерах домашних животных, птиц, рептилий за исключением разрешенных правилами Отеля
- ✓ Пользоваться в номере электрическими приборами, за исключением разрешенных к использованию

#### **14. Порядок разрешения споров в Отеле**

- ✓ В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гости и посетители отеля должны стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостям и посетителям отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- ✓ В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия составляется в 2-х экземплярах и подписывается уполномоченным лицом со стороны Отеля и гостем с указанием контактных данных (телефон, почтовый адрес, электронная почта) для получения ответа со стороны Отеля.
- ✓ Администрация Отеля принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством для урегулирования конфликтных ситуаций
- ✓ В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация отеля и гости руководствуются действующим законодательством РФ