

«Утверждаю»



Управляющий комплекса

«Dolphin Planet «Порада А.А.

Дата 01.09.23 г.

Правила проживания в «Dolphin Planet»

Настоящие Правила проживания в загородном комплексе «Dolphin Planet» (далее загородный комплекс) разработаны на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020г № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее Постановление).

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Режим работы в загородного комплекса «Dolphin Planet» - круглосуточный.

1.2. Для размещения в загородном комплексе «Dolphin Planet», Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке. Документами, удостоверяющими личность граждан, оформленными в установленном порядке, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; свидетельство о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации; паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в В соответствии с качестве документа международным договором Российской удостоверяющего личность лица без гражданства; Федерации разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

1.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

1.4 Оплата услуг в загородном комплексе осуществляется по прейскуранту, утвержденному директором, путем внесения 100% предоплаты за весь период проживания в момент заселения.

1.5 В загородном комплексе действует единый расчетный час - 14 часов дня текущих суток по местному времени, время заезда в Шале-коттедж - 17 часов, выезд в 14 часов дня. Время заезда в номера - 14 часов, выезд в 12 часов дня. Время заезда в модульные домики «Cinema Capsula» - 16:00 часов, выезд в 13:00.

1.6 Продление проживания гостя осуществляется по согласованию с администрацией загородного комплекса при наличии свободных номеров/ коттеджей/ модульных домиков.

1.7 В стоимость проживания для коттеджа или номера входит количество гостей, указанное в прейскуранте цен. Количество гостей, проживающих дополнительно, не может превышать указанное в прейскуранте цен количество дополнительных мест для коттеджа или номера.

1.8 Количество проживающих гостей в номере не может превышать:

- в номере категории «Стандарт TWIN» - 2 человека;
- в номере категории «Стандарт Мансарда» - 2 человека;
- в номере категории «Стандарт Мансарда с дополнительным местом» - 3 человека;
- в номере категории «Стандарт DUPLEX» - 2 человека;
- в номере категории «Стандарт DUPLEX с дополнительным местом» - 3 человека;
- в номере категории «Стандарт» - 2 человека;
- в номере категории «Стандарт с дополнительным местом» - 3 человека;
- в номере категории «Джуниор сюит» - 2 взрослых и 2 ребенка;
- в номере категории «Люкс» - 2 взрослых и 2 ребенка;
- в Шале-коттедже категории «Люкс» - 8 или 6 взрослых и 2 ребенка;
- в капсульном домике «Cinema Capsula» - 3 человека.

Пребывание (не проживание) на территории разрешено строго до 18-00.

В случае выявления незарегистрированных гостей в загородном комплексе вправе до начислить на счет гостя стоимость дополнительных мест.

1.9. Проведение на территории загородного комплекса или в номере любого вида мероприятий, предполагающих: приглашение артистов, ведущих, заказ блюд или напитков из ресторанов загородного комплекса, проведение подвижных игр, проведение любых мероприятий со звуковым сопровождением необходимо согласовать с администрацией загородного комплекса не позднее, чем за 24 часа до заезда.

Мероприятие считается согласованным при наличии письменного подтверждения на данное мероприятие от Администрации загородного комплекса.

При проведении мероприятия без согласования с администрацией загородного комплекса штраф 10 000 Рублей.

1.10 Дети до 4-х лет размещаются в загородном комплексе бесплатно. Кровать, стульчик, дополнительное оборудование предоставляется бесплатно по запросу. Дополнительные гости

- дети старше 4-х лет и взрослые - размещаются по утвержденным тарифам на дополнительных местах.

1.11 Размещение с домашними животными невозможно.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1 Бронирование номера в загородном комплексе осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования по телефону или электронной почте, либо при заполнении гостем специальной формы на сайте www.yardelfin.ru.

2.2 Бронирование номера означает согласие гостя с содержанием брони, порядком и сроками надо до оплаты услуг, правилами проживания в загородном комплексе, а также подтверждает намерение гостя заключить договор оказания гостиничных услуг.

2.3 Осуществление бронирования не предусматривает закрепления конкретного номера комнаты за бронью. Назначение номеров происходит в день заезда.

2.4 Договор заключается между загородным комплексом и дееспособным физическим лицом, достигшим возраста 18 лет, приобретающим гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

2.6 В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 14:00. Оставшаяся сумма, за вычетом первых суток, возвращается Гостю.

2.7 При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 22:00 часов даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЗАГОРОДНЫМ КОМПЛЕКСОМ

3.1 Оплата в загородном комплексе производится в рублях РФ наличными денежными средствами либо с использованием банковских карт основных платежных систем.

3.2 Плата за проживание и услуги, предоставляемые загородном комплексе, осуществляется по ценам, установленным приказами директора загородного комплекса.

3.3 Минимальный срок проживания в загородном комплексе составляет 1 (одни) сутки.

3.4 В загородном комплексе действует единый расчетный час 14 часов, дня текущих суток по местному времени, заезд в 14 часов- это заезд в номера, в 17:00- это заезд в шале-коттедж.

3.5 В случае выезда Гостя после расчетного часа, а также в случае заезда ранее стандартного времени, взимается плата за дополнительное проживание: свыше 1 часа до 12 часов 50% от стоимости проживания; свыше 12 часов - стоимость полных суток.

3.6 В случае сокращения срока проживания, гость должен уведомить администратора загородного комплекса не менее, чем за сутки до предполагаемого дня выезда.

3.7 При необходимости продления проживания в загородном комплексе, Гость может обратиться на стойку ресепшн, либо связаться с отделом бронирования по телефону. При

наличии свободных мест в загородном комплексе, срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения Гостя. При продлении проживания в загородном комплексе Гость осуществляет предоплату 100% стоимости проживания за продленный период. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения.

4. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

4.1 Соблюдение утвержденных правил проживания в загородном комплексе, действующего законодательства РФ;

4.2 Соблюдение правил пожарной безопасности, соблюдение тишины и порядка на территории загородного комплекса. Гости обязаны обеспечивать низкий уровень шума с 22:00 до 9:00.

4.3 По окончании проживания своевременно сдать номер горничной. Произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги на стойке ресепшен у администратора загородного комплекса.

4.4 Бережно относиться к имуществу и оборудованию загородного комплекса. В случае утраты или повреждения имущества загородного комплекса Гостем и/или совместно проживающими лицами, Гость обязан оплатить причиненный ущерб согласно действующему «Прейскуранту цен за порчу имущества»;

4.5 Соблюдение чистоты и порядка, соблюдение инструкций и мер безопасности, установленных для использования оборудования/инвентаря/техники.

4.6 В случае обнаружения в номере неполадок в работе отопления, водоснабжения, осветительных и бытовых приборов, телевидения, телефонной связи и иных коммуникаций необходимо незамедлительно обратиться на стойку ресепшн.

4.7 При выходе из номера закрывать двери и окна, водоразборные краны; выключать осветительные и бытовые приборы; соблюдать чистоту в коттедже или в номере.

4.8 Гости, проживающие с несовершеннолетними детьми, несут за них полную персональную ответственность в случае оставления без присмотра;

4.9 В загородном комплексе запрещается совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

5. В ЗАГОРОДНОМ КОМПЛЕКСЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

5.1 Осуществление на территории загородного комплекса несанкционированной предпринимательской деятельности (продажа товаров и услуг) без согласования с администрацией. Штраф 100000 руб.

5.2 Передача посторонним лицам ключа от номера и карты гостя. Штраф 1000 руб.

5.3 Хранение в номере взрывчатых, легковоспламеняющихся, токсических и наркотических веществ. Штраф 50000 руб.

5.4 Проживание в номерах и коттеджах с домашними животными и птицами. Штраф 10000 руб.

5.5 Распитие собственных спиртных напитков во всех точках продаж, в том числе в баре, ресторанном комплексе «Кит», развлекательного центра. Штраф 10000 руб.

5.6 Посещение спа – комплекса «Эвкалипт» со своими напитками и едой. Штраф 10000 руб.

5.7 Нахождение на территории спа- комплекса «Эвкалипт», иных мест пребывания и отдыха гостей (за исключением места проживания, ресторана) в нетрезвом состоянии. Штраф 10000 руб.

5.8 Переставлять, выносить из номеров и Шале-коттеджа мебель, вещи, постельные и иные принадлежности, входящие в комплектацию номеров. Штраф 10000 руб. Кроме того возмещение стоимости вещи, согласно прейскуранта цен, утвержденного Администрацией.

5.9 Разведение костров, использование пиротехнических средств: фейерверки, петарды, бенгальские огни в номерах и на территории загородного комплекса.

5.10 Причинение ущерба ландшафтному дизайну загородного комплекса. Штраф от 2000 руб.

5.11 Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01 июня 2014 года курение табачных изделий, в том числе кальянов и электронных сигарет в номерах и коттеджах загородного комплекса запрещено. В случае нарушения данного пункта гость оплачивает стоимость последующих суток из-за простоя номера для проведения генеральной уборки. Курение допускается строго отведенном месте.

5.12 Запрещается аморальное поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде, нахождение в пляжной одежде и (или) халате в ресторанах загородного комплекса.

5.13 Запрещается провоз колясок, самокатов, роликов, гироскутеров и т.д. в рестораны загородного комплекса «Dolphin Planet Hotel&SPA4*».

6. ОБЯЗАННОСТИ ЗАГОРОДНОГО КОМПЛЕКСА

6.1 Обеспечивать заявленное загородным комплексом качество предоставляемых услуг.

6.2 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых загородным комплексом, форме и порядке их оплаты, размещать соответствующую информацию в номере либо на стойке ресепшн загородного комплекса.

6.3 Перед заездом и после выезда каждого Гостя из номера/коттеджа, помещение проходит осмотр сотрудниками загородного комплекса, которые фиксируют возможные дефекты и повреждения интерьера, мебели и бытовой техники, по возможности устраняя их. Данная процедура исключает возможность предъявления необоснованных претензий со стороны загородного комплекса к Гостю за порчу интерьера, мебели или бытовой техники номера/коттеджа, которые он не совершал.

6.4 В ходе эксплуатации номеров/коттеджей загородного комплекса интерьер, мебель, а также бытовая техника могут иметь незначительный уровень амортизационной изношенности, который не влияет на качество проживания и предоставляемых Гостю услуг.

6.5 Сотрудники загородного комплекса обеспечивают круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих и Убывающих из загородного комплекса.

6.6 Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке ресепш загородного комплекса.

6.7 Предоставлять по первому требованию аптечку первой помощи (с перевязочными, кровоостанавливающими и антисептическими препаратами) содействовать в вызове Скорой помощи;

6.8 Незамедлительно рассматривать и реагировать на жалобы гостей, с последующим получением от Гостя обратной связи.

6.9 Загородный комплекс имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в загородном комплексе, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг, при этом Гость возмещает загородному комплексу фактически понесенные им расходы.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

7.1 По окончании оплаченного срока проживания Гостя в загородном комплексе и при его фактическом отсутствии на территории, но неосвобожденном номере, сотрудники загородного комплекса предпринимают меры для связи с гостем или его представителем с целью выяснения дальнейших планов гостя. Если связаться с гостем не представляется возможным, администрация загородного комплекса составляет АКТ о перемещении вещей в камеру хранения загородного комплекса. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация загородного комплекса помещает на бесплатное хранение (сроком до 1 месяца) в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе безопасности».

7.2 Порядок, правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей» утвержден директором загородного комплекса и находится в «Службе безопасности».

7.3 Администрация загородного комплекса не несет ответственности за сохранность оставленных в номере ценных вещей. Для хранения ценностей воспользуйтесь сейфом в номере или в службе приема и размещения.

7.4 Гость обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации загородного комплекса в «Службу приема и размещения». В противном случае, загородный комплекс освобождается от ответственности за сохранность вещей.

7.5 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях загородного комплекса (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.6 При возникновении и разрешении конфликтных ситуаций Гость и загородный комплекс руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства 18.11.2020г № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», иными нормативноправовыми актами.