

Общество с ограниченной ответственностью «Три Сферы»
ОГРН 1197627008116/ ИНН7627051991/ КПП762701001



УТВЕРЖДАЮ:

В.А. Седова

2021 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ЗАГОРОДНОГО КОМПЛЕКСА «DOLPHIN PLANET»

г. Ярославль 2021г

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Dolphin Planet» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в загородном комплексе «Dolphin Planet».

ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» - ООО «Три сферы» зарегистрирован в едином Государственном реестре юридических лиц в МРИ ФНС № 7 по Ярославской области за регистрационным номером 1167627071061. «Гостиница» - имущественный комплекс гостиницы загородного комплекса «Dolphin Planet», расположенный по адресу: 150545, Российская Федерация, обл. Ярославль, р-он Ярославский, улица Школьная, дом 1.

«Гостиничное обслуживание» комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«ОПиР» - Отдел приема и размещения Гостиницы.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14 часов дня.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12 часов дня.

Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.

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) 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 согласия законных представителей (одного из них).

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является администратор ОПиР Гостиницы. При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

При оформлении проживания в Гостинице, Гость заполняет Анкету, в которой указывается:

- ФИО;
- марка и гос.номер автомобиля;
- сведения о категории номера;
- время заезда и время выезда (расчётный час).

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 до 16:00 без доплат, при предъявлении паспорта. После 16:00 - необходимо осуществить доплату за посетителя в полном размере, согласно Прайсу, утвержденному Компанией.

При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования)

Гость выбирает категорию номера.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 4-х лет.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная оплата Гостем забронированных услуг.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Генеральным директором

Гостиницы. Оплата услуг может быть произведена через систему банковских платежей, безналичным путем на расчетный счет Гостиницы или наличными денежными средствами. Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассы Гостиницы.

Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа менее 6 часов взимается плата за половину суток, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 20:00.

В случае задержки выезда Гостя от 6 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки.

Детям в возрасте до 4-х лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты, и предоставление дополнительного места.

При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место в номере.

Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом. Цена предоставления дополнительного места за сутки включает в себя стоимость дополнительной кровати (евро-раскладушки) и завтрака.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в ОПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в ОПиР о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в ином случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер по согласованию либо отказать в продлении проживания.

Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и не оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

При отказе бронирования Гостем услуг проживания и/или дополнительных услуг более чем за сутки до расчётного часа обслуживания, возврат денежных средств оплаченных Гостем услуг осуществляется на основании законодательства РФ.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется ОПиР. Оплата дополнительных услуг наличными денежными средствами производится на стойке ресепшен Гостиницы.

ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок (чистоту) в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- курить только в установленных для этого местах;
- обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Гостинице для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном настоящими правилами;
- размер возмещения ущерба определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом стоимости имущества;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить ОПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ

В Гостинице:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Гостинице только при согласии Гостя с 08:00 до 16:00. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице.
- После 16:00 приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание;
- передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя;
- осуществлять расчеты за услуги проживания и дополнительные услуги в иных местах, кроме касс Гостиницы;
- держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы;
- выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество;
- оставлять пляжные полотенца на шезлонгах (оставленное полотенце на шезлонги без присмотра, по истечению 20 минут будет убрано сотрудником комплекса);
- распивать спиртные напитки, употреблять продукты питания в неустановленных для этого местах;
- выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «Шведский стол»;
- курить табачные изделия и кальяны в номерах, иных помещениях Гостиницы, в неустановленных для этого местах;
- посещать Летнюю веранду, кафе «Терраса», ресторан «Кит», и другие общественные зоны

в купальных костюмах, халатах;

- профессиональная фото и видео съемка без разрешения Администрации Гостиницы, предназначенная для обнародования;
- нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице;
- выполнять работы или совершать другие действия создающие повышенный шум, вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Гостей (пользоваться портативной колонкой, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами).

На территории бассейна:

- нахождение детей до 16-летнего возраста без постоянного присмотра взрослых и без плавательных средств (спасательных жилетов) во избежание несчастных случаев на воде; Ответственность за детей несут их родители.
- оставлять без присмотра взрослых/детей инвалидов и слабых здоровьем людей;
- перемещение по территории бассейнов без специальной обуви (резиновые тапочки с нескользящей подошвой);
- использование в зоне отдыха стеклянную посуду во избежание порезов;
- находиться в бассейнах в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- посещать бассейн с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова;
- пользоваться бассейном лицам с кожными и инфекционными заболеваниями;
- нырять, прыгать с крыш рядом стоящих помещений;
- залезать, стоять или сидеть на фильтрационной системе бассейна;
- пользоваться бассейном во время грозы;
- втирать в кожу различные кремы и мази, не предназначенные для посещения общественных бассейнов;
- плавать без купального костюма;
- находится в купальных костюмах в ресторане «Кит», кафе «Терраса», Летней веранде и территории, не являющейся зоной отдыха;
- распивать спиртные напитки, различные напитки в стеклянной таре;
- употреблять продукты питания, не приобретенные на территории комплекса;
- детям до 4-х лет посещать бассейны без специальных подгузников для плавания;

НЕ РЕКОМЕНДОВАНО ПОСЕЩЕНИЕ БАССЕЙНОВ СЛЕДУЮЩИМ ЛИЦАМ:

- беременным женщинам на поздних сроках беременности;
- лицам с грудными детьми;
- лицам с кардиостимуляторами и заболеваниями сердца;
- лицам, имеющим противопоказания к посещению бассейнов по состоянию здоровья;
- лицам с онкологическими заболеваниями;
- лицам с любыми инфекционными заболеваниями кожи, во время гриппа, ОРЗ, ангины, эпилепсии, острого инфаркта миокарда, бронхиальной астмы;
- лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце/или длительном пребывании в воде.

На игровой площадке "Городок":

- оставлять детей до 7 лет на детской площадке «Городок». Дети до 16-летнего возраста должны быть под постоянным присмотром взрослых (при нахождении на территории детской площадке «Городок») во избежание несчастных случаев. Ответственность за детей несут их родители или иные ответственные лица;
- пользоваться детским игровым оборудованием лицам старше 16 лет и весом более 70 кг;
- нахождение на батуте одновременно более чем 1 чел.;
- нахождение на батуте в обуви;
- бросать какие-либо предметы на землю с высоты;

- бросать какие-либо предметы в фонтан;
 - бросаться щебнем и песком, насыпать его на горку, выносить за пределы площадки;
 - закручивать качели, залезать на крышу конструкции и верхние балки, перила, тем более прыгать с них;
 - загрязнять территорию зелёных насаждений и детской площадки бытовым мусором и портить зеленые насаждения, в том числе: деревья, кустарники;
 - ломать и переставлять скамейки и урны;
 - приносить колющие, режущие и иные предметы способные причинить травму;
 - использовать игровое оборудование не по назначению;
 - грубая игра (прыжки со второго этажа, перелезть через защитную сетку, подниматься по сетке или висеть на ней, толкать других, и пр.);
 - спускаться с горки стоя, держась друг за друга, а также подниматься по горке.
- В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3-х часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и войти в номер, произвести опись имущества Гостя и оставить их на хранении. Ценные вещи, деньги, драгоценности, документы хранятся до 1-го года, иные вещи хранятся до 3-х месяцев.

По истечении срока хранения составляется АКТ о списании и вещи могут быть использованы

Гостиницей в любых целях

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя в гостиничном номере или ином помещении (шкафчике) предназначенном для индивидуального использования Гостем (за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей);
- Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение или помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф;
- Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей;
- в случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года. По истечении срока хранения составляется АКТ о списании и вещи могут быть использованы Гостиницей в любых целях.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;
- при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных ус Российской Федерации».