

**Правила предоставления гостиничных услуг
в отеле «Кол Гали Резорт и Спа»**

I. Общие положения

1.1 Настоящие Правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями, юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги по проживанию и дополнительные услуги (услуги питания, прачечной, СПА-центра и прочие услуги), далее по тексту именуемыми «гостями» и исполнителем – АО «ОЛ СИЗОНС ОТЕЛЬ МЕНЕДЖМЕНТ» - Отелем «Кол Гали Резорт и Спа», расположенным по адресу РТ, Спасский район, г. Болгар, ул. Прибрежная 1 (далее по тексту именуемыми как «Отель»).

1.2 Режим работы Отеля – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления

проживания в Отеле и порядок оплаты услуг

2.1 Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя. При оформлении проживания в Отеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а сотрудник службы приема и размещения выдаёт для подписи регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3 Заселение в отель осуществляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

2.4 При заселении в отель каждый гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №№5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».

2.5 Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 14 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.

2.6 Оплата за проживание в случае заезда Гостя в отель до расчетного часа или задержки выезда Гостя:

- в случае заезда в отель до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 00.00 до 14.00 – производится оплата за половину суток (в случае негарантированного бронирования);

- в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 12.00 до 18.00 – производится оплата за половину суток;

начиная с 18.00 – производится оплата за полные сутки.

- Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.

- При проживании гостя в отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.

2.7 Дети до 3-х лет проживают в отеле бесплатно без предоставления дополнительного спального места, с 3 до 12 лет взимается оплата согласно тарифной политике отеля. По просьбе гостей детям до 5 лет включительно предоставляются детские кроватки при их наличии. Размещение, а также оплата проживания детей в возрасте от 12 лет производится как за взрослого гостя.

2.8 При наличии свободных номеров, по желанию гостей, гостю может предоставляться номер, отличный от забронированного, по решению администрации Отеля.

2.9 Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:

- Как минимум одной ночи проживания при бронировании не позднее суток до даты заезда;
- 100% от стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера);

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- предавторизация банковской карты;
- по счету банковским переводом.

Оплату необходимо произвести не менее чем за сутки до даты заезда для бронирований по открытым тарифам.

При заезде в отель гость должен внести обеспечительный платеж в качестве депозита в размере, указанном при бронировании.

При отсутствии оплаты отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

При гарантированном бронировании номер сохраняется за гостем до 12:00 дня следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания гостя или незаезда отель взимает с гостя (или заказчика) стоимость проживания за 1 сутки, указанную в подтверждении (уведомлении) бронирования.

2.10 Бронирование, созданное на период особых мероприятий, должно быть предоплачено 100% стоимости проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании. Отмена или коррекция бронирования возможна по согласованию с Отделом бронирования, с учетом условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу. При поздней отмене Гостиничный комплекс оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты. Стоимость проживания на даты особых мероприятий не возвращается.

2.11 Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля производится в рублях РФ, по прейскуранту, утвержденному дирекцией отеля. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard, МИР.

2.12 Дирекция отеля определяет перечень услуг, включенных в стоимость проживания. Включенные услуги предоставляются только зарегистрированным гостям.

2.13 Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю либо проживающему в номере гостю на оплату дополнительного места. Обязательна регистрация на стойке приема и размещения согласно п.2.3.

2.14 Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с условиями и Правилами проживания в гостинице

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, при предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2 Каждый гость Отеля обязан:

- соблюдать установленные Отелем правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
- Перед выездом из номера, гостю необходимо позвонить на ресепшен и попросить принять номер. Гость должен передать номер администрации отеля в соответствии с полученной комплектации при заселении. В случае обнаружения администрацией отеля утраты и/или повреждения имущества отеля, гость должен возместить стоимость причиненного ущерба, в соответствии с действующим «Прейскурантом цен на порчу гостиничного имущества». Ущерб, причиненный отелю подлежит возмещению на основании Акта об обнаружении ущерба. В случае отказа от возмещения стоимости ущерба, ущерб возмещается с гостя, в соответствии с действующим законодательством. не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории отеля, соблюдать нормы общественного порядка 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 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- Не пользуйтесь в номере неисправными электрическими приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками). В случае обнаружения неисправности немедленно проинформировать администрацию.
- Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения.
- Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- Категорически запрещено пользоваться в здании гостиницы:
 - открытым огнём и курительными принадлежностями, в том числе электронными испарителями;
 - пользоваться газовым оборудованием.

- использовать не по назначению средства пожаротушения.
- без необходимости открывать пожарные щиты.
- если Вы прибыли в гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и ознакомиться с правилом эвакуации.

В случае пожара в Вашем номере:

Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «101», «112». Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный извещатель.

Обязательно сообщите о пожаре дежурной по этажу или другому представителю администрации.

Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

Каждый номер гостиничного комплекса оснащен самоспасателем, который предназначен для защиты органов дыхания, глаз и головы человека от воздействия токсичных продуктов горения. Самоспасатель располагается в шкафу-купе прихожей и упакован в красную пластиковую упаковку, имеет универсальный размер и подходит для людей в очках, с длинными волосами, бородой. При наличии задымления в районе нахождения необходимо вскрыть герметичную упаковку, вставить руки внутрь маски и надеть ее на голову, после чего покинуть помещения в направлении ближайшего эвакуационного выхода.

В случае пожара вне Вашего номера:

Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101», «112».

Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.

Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защитите органы дыхания влажной тканью, окно не открывать (при необходимости кратковременно приоткрывать).

Сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.

При обнаружении характерного запаха горелой изоляции проводов или другого запаха гари незамедлительно проинформировать администрацию.

- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- соблюдать правила посещения фитнес-центра, бассейнов, спа центра и пляжного клуба, ресторанных комплексов, залов для конференций, комнат для переговоров, игровой комнаты, детской комнаты, спортивных площадок, детской площадки, правила использования прокатным инвентарем;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье отдела приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля;
- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 чел. на каждый проживающий номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей отдельно согласовывается с администрацией отеля.

3.3 В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией отеля;
- переносить телевизоры в другие комнаты номера без согласования с администрацией.
- нарушать покой проживающих гостей после 23.00;
- Без необходимости вскрывать сумку и металлизированную герметичную упаковку самоспасателя. Вскрытие сумки и металлизированной герметичной упаковки самоспасателя, должно проводиться непосредственно перед применением самоспасателя (в случае аварии, пожара и других чрезвычайных ситуациях, которые могут вызвать недостаток кислорода, и/или в случае загрязнения атмосферы вредными веществами). В случае нарушения данного правила, администрация отеля оставляет за собой право начислить в счет гостя стоимость вышеуказанного средства индивидуальной защиты.
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки в местах общего пользования (детские площадки и зона бассейна);
- готовить еду на балконах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- выбрасывать мусор с балконов, а также оставлять мешки с мусором в коридорах и помещениях общего пользования апартаментов;
- хранить личные велосипеды в помещении номеров, включая холлы. Администрация Отеля вправе предъявить штраф за нарушение этого пункта;

- устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля;
- курить табак, либо табако-содержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения данного правила администрацией отеля в счет гостя будет начислена услуга генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью услуги.
- парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории, в проездах между строениями на территории Отеля, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках;
- использовать на территории комплекса малолитражные транспортные средства, в том числе мотоциклы, мопеды, квадроциклы, багги и т.д., являющиеся источником шума и мешающие отдыху гостей Отеля;
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров, туалетных кабин, комнат для переодевания) систем аудио, фото и видеонаблюдения.
- с целью охраны здоровья гостей и поддержания санитарной гигиены, на территорию отеля (места оказания услуг общественного питания) запрещено проносить и провозить напитки и продукты питания, приобретенные не на территории курорта. Вы можете воспользоваться камерой хранения для привезенных продуктов и забрать их после выезда из отеля. Исключение составляет специальное детское питание.

3.4 На территории бассейнов Гостиничного комплекса не разрешается:

- переносить оборудование бассейнов, в том числе лежаки и зонты для приема солнечных ванн, на газоны и парковые зоны, а также в номера;
- портить зеленые насаждения; за первоначальное выявленное нарушение: предупреждение. Последующее нарушение: штраф и возмещение причиненного материального ущерба;
- оставлять свои личные вещи на шезлонгах, для занятия места у бассейна (в случае отсутствия владельца, спасатели будут убирать вещи).

3.5 Общие условия размещения гостей с животными:

- В Отеле совместно с Гостем могут проживать комнатные животные: собаки декоративных пород весом до 5 кг (далее — Собаки декоративных пород), а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании — животное, питомец). Собаки декоративных пород могут проживать в номере Отеля совместно с Гостем только с согласия администрации Отеля.

- При поселении в Отель с животным Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.
- Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Единими ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.
- Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием или заселением) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Отеле.
- Для размещения животного в номере с Гостем установлен Специальный тариф: к стоимости номера, любой категории, согласно тарифу 1500 руб. за 1 домашнее животное за 1 сутки.
- Для размещения Гостей с животными предоставляются все категории номеров.
- Разрешено размещение гостя с максимальным количеством домашних животных в количестве 2 особей.

Обязательства владельца животного перед Отелем:

- Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.
- Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду.
- Для опрвления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.
- Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.
- Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь, соответствующую информационный знак. В случае отсутствия таблички указанные услуги и работы осуществляться не будут.
- Оставляя, животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить персонал Отеля.

Ограничения, накладываемые Отелей на Гостя, проживающего с животным:

- Запрещается выгуливать животное на прилегающих к зданию территории Отеля.
- Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Отелю.

IV. Права и обязанности администрации Отеля

4.1 ОТЕЛЬ обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.

4.2 ОТЕЛЬ обязан информировать гостей 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.

4.3 ОТЕЛЬ вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества.

4.4 Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить гостя из Отеля в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. По истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.

4.5 В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.6 Администрация Отеля не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице, а также за ценные вещи гостя, оставленные в общегостевых зонах. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.