



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Кристалл»

_____ Е.В. Тренева

Приказ № ____ от «20» февраля 2024г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В КОНГРЕСС– ОТЕЛЕ «АРЕАЛ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление гостиничных услуг. Настоящие правила применяются к отношениям Отеля с юридическими лицами в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами договоров. Настоящие правила являются публичной офертой, т.е. предложением заключить договор на предоставление гостиничных услуг на указанных в настоящих Правилах условиях. Акцептом настоящей оферты, т.е. согласием Гостя принять оферту, является бронирование услуг на сайте Отеля в соответствии с Соглашением об условиях бронирования услуг на сайте Конгресс-Отеля «АРЕАЛ» и/или оплата услуг и/или подписания Гостем Договора оказания гостиничных услуг (регистрационной карты), в зависимости от того, какое из событий наступит раньше.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина:

Общество/организация -	ООО «Кристалл», юридическое лицо, оказывающее услуги, собственник имущественного комплекса Конгресс-Отеля «Ареал»;
Отель -	имущественный комплекс Конгресс-Отеля «Ареал», включая территорию, корпуса, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование, расположенные по адресу: Московская область, Богородский г.о., д. Новая Купавна, тер. Местечко Родинки, ул. Сиреневая, д. 21;
Гость -	лицо, находящееся на территории Отеля и/или бронирующее услуги Отеля и/или пользующееся услугами Отеля;
Услуги -	гостиничные услуги и иные сопутствующие услуги, оказываемые Исполнителем Гостю в соответствии с выбранным тарифом или прейскурантом Исполнителя.
Карта Гостя -	карта, являющаяся собственностью Отеля и выдаваемая Гостю при входе на территорию Отеля, подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания в Отеле;
Электронная карта-ключ -	карта, являющаяся собственностью Отеля и выдаваемая Гостю в обмен на карту Гостя, на которую может производиться начисление заказанных Гостем услуг, подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания в Отеле;
Бронирование -	предварительный заказ услуг в Отеле;
Регистрационная карта Гостя -	договор оказания услуг по проживанию в Отеле.
Сайт Отеля -	Официальный сайт Отеля в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.areal-hotel.ru/

1.3. Отель имеет свидетельство о присвоении категории «Четыре звезды» (с данным свидетельством Гость может ознакомиться на Сайте Отеля или на стойке Службы приема и размещения Отеля). Режим работы Отеля круглосуточный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является Московским временем.

1.5. Проживающим в Отеле Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания дополнительной оплаты:

- хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда (не более 24 часов);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- ежедневная уборка номера;
- услуги гладильной комнаты;
- сейф в номере;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой. Медицинские аптечки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception) и на стойке Оздоровительного центра «Каринтия» (Wellness-центр);
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет в номерах, ресторанах и барах в здании Отеля;
- вызов такси сотрудником Отеля;
- парковка;
- библиотека.

1.6. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги ресторанов и баров;
- проведение и обслуживание банкетов;
- мини-бар в номере;
- услуги ресторанного обслуживания в номерах (круглосуточно);
- аренда мангальных площадок и беседок;
- аренда костровой площадки;
- бильярд, караоке, боулинг;
- услуги Wellness-центра «Каринтия»:
 - тренажерный зал,
 - бассейн,
 - СПА программы и услуги Комплекса бань,
 - аренда спортивного инвентаря,
 - аренда спортивных площадок;
 - аренда бань (Русская баня, Хамам);
 - аренда настольных игр и спортивного инвентаря;
- аренда конференц-залов, помещений для проведения мероприятий с полным комплектом оборудования;
- услуги бизнес – центра;
- аренда депозитных ячеек;
- услуги прачечной и химчистки;
- телефонная связь (городская, междугородняя, международная связь);
- заказ такси;
- заказ трансфера из /до аэропорта, вокзала;
- продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- заказ цветов;
- украшение номера;
- аренда детской кровати;
- аренда дополнительной кровати.

Подробная информация о работе служб Отеля, полном перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке приема и размещения и на сайте Отеля <http://www.areal-hotel.ru>.

1.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля:

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 17:00 часов (понедельник-суббота) и 18:00 (воскресенье) на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 15.00 часов в день выезда Гостя.

1.7.2. Если Гость заранее не бронировал ранний заезд (заезд с 10:00 до 17:00 (понедельник-суббота) и с 10:00 до 18:00 (воскресенье)) ОТЕЛЬ может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров.

1.7.3. Стоимость услуги раннего заезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера (в стоимость раннего заезда включен обед, завтрак в стоимость раннего заезда не входит).

1.7.4. По желанию Гостя и при наличии свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет, если иное не предусмотрено условиями договора с заказчиком:

- при выезде с 15.00 до 22.00 часов – 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера;
- при выезде с 22.00 до 15.00 часов следующего дня – 100 % оплата стоимости суток проживания в соответствующей категории номера.

В стоимость позднего выезда включен ужин.

1.8. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.9. Телефон Отеля +7 (495) 660–24–24, телефон Департамента продаж и маркетинга +7 (495) 995-28-98.

1.10. Заселение в Отеле производится только на основании документа, удостоверяющего личность Гостя согласно пункту 4.1 настоящих Правил.

2.ПРАВИЛА КОНТРОЛЬНО – ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА В ОТЕЛЕ

2.1. Гостю, не проживающему в Отеле, при входе на территорию Отеля, на КПП выдается карта Гостя, при выходе с территории карта Гостя возвращается сотруднику на КПП.

2.2. Гость, желающий поселиться в Отеле, должен зарегистрироваться и получить ключ от номера на стойке Службы приема и размещения в Отеле. Ключи выдаются только по количеству проживающих взрослых (совершеннолетних) Гостей в номере.

2.3. При выходе с территории, даже временном, Гостю, проживающему в Отеле, необходимо оплатить все услуги и обменять карту-ключ на карту Гостя на стойке приема и размещения. Гость, проживающий в Отеле, должен в обязательном порядке при выходе с территории Отеля предъявить карту Гостя сотрудникам службы внутреннего контроля Организации (далее по тексту – сотрудникам СВК), на КПП.

Исключение возможно только если Гость, проживающий в Отеле, хочет временно выйти на парковку или временно, в рамках срока проживания, выехать с территории Отеля, и он оплатил все основные и дополнительные услуги, в этом случае сотрудники СВК на КПП могут разрешить выход с картой-ключом.

2.4. В целях обеспечения безопасности на территории Отеля ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования систем видеонаблюдения на территории Отеля.

3.ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ

3.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфер, услуги ресторана, экскурсионное обслуживание, услуги Wellness-центра, аренда конференц-залов, открытых и закрытых спортивных площадок и др.) может осуществляться с помощью телефонной, факсимильной и

электронной связи, а также путем личного обращения на стоке Службы приема и размещения Отеля.

3.2. Для бронирования посредством электронной связи (онлайн-бронирование), Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте www.areal-hotel.ru или направить по адресам: sales@areal-hotel.ru; info@areal-hotel.ru; bron@areal-hotel.ru. надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Департамент продаж и маркетинга или Департамент гостиничных услуг.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

3.3. Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля или большой загруженности специалистов по бронированию, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

3.4. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – такое бронирование сохраняется до 12.00 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени при отсутствии Гостя в Отеле бронирование будет автоматически аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров. Коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время;

- гарантированное бронирование – это бронирование, которое предполагает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться в любое время до 15.00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается плата за незаезд в размере одних суток, а для юридических лиц в соответствии с условиями договора.

3.5. Гость вправе отменить гарантированное бронирование письменно известив об этом Отель не менее, чем за сутки до даты заезда по адресам: sales@areal-hotel.ru; info@areal-hotel.ru; bron@areal-hotel.ru. Извещение об отмене бронирования должно содержать: дата заезда, категория и количество номеров, по которым следует снять бронь, а также ФИО Гостя, на которое произведено бронирование. Гарантированное бронирование может быть отменено лицом, на ФИО которого произведено бронирование, или лицом, которое произвело оплату бронирования.

3.6. Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами, предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договоров.

3.7. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Службой приема и размещения Отеля.

3.8. Условия и порядок онлайн-бронирования установлены в Соглашении об условиях бронирования услуг на сайте Конгресс-Отеля «АРЕАЛ», которое размещено на сайте Отеля <http://www.areal-hotel.ru>

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании одного из следующих документов, удостоверяющих личность:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

4.2. Размещение иностранных граждан, заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке, осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

4.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-ти 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-ти 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).

4.4. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в забронированный период времени. После окончания такого периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании службы приема и размещения о желании продлить номер не менее, чем за сутки.

4.5. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Оплата любых услуг в Отеле может осуществляться Гостем:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой;
- в безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.

5.2. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены за услуги не включают плату за банковский перевод.

5.3. Оплата за гарантированное бронирование должна быть произведена в полном объеме в течение 1 (одного) календарного дня с момента бронирования.

5.4. На территории Отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения, в барах и ресторанах, в пункте проката, а также на стойке Wellness-центра «Каринтия».

5.5. Стоимость услуг может быть зачислена на электронный ключ-карту и в последствии оплачена на стойке приема и размещения, в барах и ресторанах, а также на стойке Wellness-центра «Каринтия». В таком случае услуги оказываются после предъявления Гостем электронного ключа – карты.

5.6. При зачислении стоимости любой из услуг Отеля на электронный ключ-карту в точке продажи Гостю выписывается счет, где своей подписью он заверяет факт согласия с выставленной суммой и оплатой при выезде или в любое другое удобное время до выезда.

5.7. Дополнительные услуги оплачиваются Гостем при выезде из Отеля согласно действующему в Отеле прейскуранту, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.

5.8. Выход проживающего Гостя с территории Отеля производится после оплаты всех оказанных услуг, обмена карты-ключа на карту Гостя и предъявления карты Гостя на КПП Отеля.

5.9. При оплате услуг в Отеле принимаются следующие банковские карты: MasterCard, Visa, Maestro, JCB, Union Pay, Diners Club International. При оплате услуг через форму онлайн-бронирования могут быть установлены ограничения по типу принимаемых к оплате банковских карт.

5.10. В случае выезда из Отеля без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, сотрудники Службы приема и размещения вправе снять заблокированную (авторизованную) с банковской карты неоплаченную сумму, если Гостем предоставлено Отелю согласие на блокировку суммы за оказанные услуги на банковской карте. Для авторизации денежных средств Гость заполняет «Форму авторизации кредитных карт» на стойке службы приема и размещения.

5.11. Переселение Гостя по его желанию в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется после оплаты стоимости генеральной уборки номера.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

6.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

6.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле. Отель вправе установить динамические тарифы, стоимость которых отражена в соответствующем прейскуранте.

6.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемым в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).

6.4. Стоимость номера за сутки проживания может включать питание по системе «шведский стол» в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.

6.5. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен, загрузкой Отеля;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

6.6. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

6.7. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по открытым тарифам составляет разницу в действующих тарифах между одноместным и двухместным размещением.

6.8. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по договорным тарифам (тарифы, установленные для юридических лиц) составляет стоимость дополнительного места в номере в соответствии с действующим прейскурантом.

7. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

7.1. Стоимость проживания детей, определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

7.2. Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу. Стоимость дополнительной кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле или в соответствии с ценой действующего договора.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

8.1. С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

- находиться в наркотическом или сильном алкогольном опьянении на территории Отеля;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- оставлять детей без присмотра;
- проживать в Отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира;

- нарушать законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, а также санитарно-эпидемиологические нормы и правила, действующие на момент пользования Гостем услугами в Отеле;
- использовать на территории Отеля шумовые и осветительные эффекты и оборудование, пиротехнические изделия без предварительного согласования с Администрацией Отеля;
- проводить видео и/или фотосъемку на территории Отеля без предварительного согласования с Администрацией Отеля (данное правило не распространяется на видео и/или фотосъемку, проводимую Гостями-физическими лицами для использования исключительно для личных, семейных и домашних нужд);
- передавать электронную карту-ключ от номера и ключ от арендованной депозитной ячейки другим лицам;
- курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах Отеля, Wellness-центре и других местах, не предназначенных для курения. Данное ограничение касается в т.ч. курения электронных сигарет и любых иных устройств, имитирующих процесс курения. В целях безопасности наших Гостей Отель оборудован чувствительной системой пожарной сигнализации, которая может сработать даже от небольшого количества дыма. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (или любого помещения Отеля, в котором выявлен факт курения Гостя) согласно произведенным затратам Отеля;
- хранить и применять любое оружие (в том числе пневматическое), боеприпасы и взрывчатые вещества;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах, использование ненормативной лексики и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
- загрязнять территорию Отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки вне специально отведенных для этого урн;
- выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в ресторанах, кафе, барах и Wellness-центре;
- выносить из ресторанов и баров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией;
- В целях создания наиболее комфортных и безопасных условий предоставления услуг общественного питания в местах оказания таких услуг не допускается нахождение в халатах, купальниках, пляжной одежде (за исключением, уличного кафе, фито-бара при бассейне), грязной, рваной одежде и обуви;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50*50 см должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, любые виды оружия, наркотические средства, зловонные предметы и вещества;
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторанах, боулинге, конгресс – центре, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, босиком;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах, разводить открытый огонь в необорудованных местах;
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах;
- самовольно заходить в служебные помещения Отеля и незабронированные Гостем конференц-залы; использовать территорию Отеля для осуществления какой-либо коммерческой деятельности без получения разрешения на такую деятельность со стороны администрации Отеля.

8.2. Конгресс-ОТЕЛЬ «АРЕАЛ» рекомендует воздержаться от посещения Отеля при наличии заболеваний, передающихся воздушно-капельным, контактно-бытовым путем или через воду (бассейн), и/или создающих угрозу распространения заболевания среди Гостей и сотрудников Конгресс-Отеля «АРЕАЛ».

8.2.1. При появлении у Гостя признаков инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание, Гость обязан немедленно покинуть Отель (ст. 33 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ).

8.2.2. В случае проявления симптомов ОРВИ и других заболеваний и/или наличия температуры 37 градусов и выше, кашля, слизистых выделений из носа, Отель вправе отказать в заселении или дальнейшем оказании гостиничных услуг и иных услуг в случае несоблюдения Гостем санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий по недопущению распространения инфекционных заболеваний, установленных действующим законодательством и рекомендациями Роспотребнадзора и/или иными подобными актами.

8.3. Гость обязан:

8.3.1. соблюдать настоящие Правила;

8.3.2. ознакомиться и соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле. Указанные правила размещены в каждом номере Отеля, а также на стойке приема и размещения;

8.3.3. в момент заселения (заезда в номер) Гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковровые покрытия, картины, напольные покрытия и т.п.) в течение 30 (тридцати) минут сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего Акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков;

8.3.4. при заселении предупредить сотрудников Отеля из Службы приема и размещения об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании Услуг, включая, но не ограничиваясь: аллергия, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы опорно-двигательного аппарата и иные;

8.3.5. своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля;

8.3.6. по истечении срока размещения в Отеле – освободить номер;

8.3.7. соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;

8.3.8. соблюдать тишину в ночное время в соответствии с законодательством РФ;

8.3.9. соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;

8.3.10. соблюдать Правила оказания услуг общественного питания, Правила, определенные для отдельных услуг Wellness-центра и иные правила предоставления услуг/пользования услугами и/или оборудованием, утвержденные в Отеле;

8.3.11. незамедлительно сообщить Администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;

8.3.12. незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения пропажи карты – ключа или карты Гостя;

8.3.13. незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;

8.3.14. бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.3.15. нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;

8.3.16. при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;

8.3.17. по окончании срока проживания, сдать все выданные при заселении ключи от номера и обменять их на карту Гостя для выезда из Отеля, в случае утери ключа взимается штраф, согласно утвержденному прейскуранту.

8.3.18. при выезде из Отеля, сдать карту Гостя сотрудникам СВК Отеля на КПП;

8.3.19. посещение проживающих Гостей посетителями разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей;

8.3.20. родители (иные законные представители) самостоятельно принимают необходимые меры и несут ответственность по недопущению/нахождению своих несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции или курения, а также в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций Гостей, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, психологическому, нравственному или духовному развитию.

8.4 Контроль соблюдения Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками СВК Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники СВК Отеля вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

8.5. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, могут быть разрешены только по согласованию с Администрацией Отеля, в строго отведенных для этой цели местах и с соблюдением требований законодательства о тишине. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

8.6. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

8.6.1. Администрация Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Госте номере экстренных ремонтных работ, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу безопасности и/или здоровью Гостей, или препятствующих нормальному использованию номера.

8.7. Ценные вещи необходимо хранить в сейфе или депозитной ячейке. ОТЕЛЬ несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

8.8. Парковка автомобиля осуществляется в отведенных для этого местах. По территории отеля проезд на автомобилях ограничен. В исключительных случаях (ДТП, травма и/или плохое самочувствие Гостя), по согласованию с Администрацией Отеля, разрешается сквозной проезд со скоростью не более 5 км/час.

8.9. При намерении воспользоваться услугами Wellness-центра Гость обязан ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные для его посещения правила, а также сообщить содержание таких правил детям. Ознакомиться с правилами предоставления услуг Wellness-центра можно на стойке рецепции Wellness-центра. Посещение Wellness-центра, а также приобретение услуг Wellness-центра свидетельствует о безоговорочном и полном согласии Гостя с вышеуказанными Правилами.

8.10. В случае намерения воспользоваться услугами общественного питания в Конгресс-Отеле «АРЕАЛ» Гость обязан ознакомиться с Правилами оказания услуг общественного питания в Конгресс-Отеле «АРЕАЛ», которые размещены при входе в рестораны/бары, уголке потребителя на стойке приема и размещения Отеля, а также на официальном сайте Конгресс-Отеля «АРЕАЛ» <http://www.areal-hotel.ru>.

Посещение ресторана, бара и/или иной точки предоставления услуг общественного питания в Отеле, свидетельствует о безоговорочном и полном согласии Гостя с Правилами оказания услуг общественного питания в Конгресс-Отеле «АРЕАЛ».

8.11. В Отеле действуют следующие правила работы ресторанов и баров:

- ОТЕЛЬ оставляет за собой право изменять формат питания на Шведском столе (менять шведский стол на сет-меню), в зависимости от загрузки Отеля.
- Сервисный сбор за обслуживание в номерах составляет – 15% от суммы заказа.

8.12. Гости при осуществлении видео и фотосъемки на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

8.13. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселить Гостя, а также начислить неустойку, предусмотренную настоящими Правилами.

В случае выявления представителем Отеля нарушения Гостем настоящих Правил, представители Отеля совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушения. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, в Акте делается соответствующая отметка об этом.

После составления Акта о фиксации нарушения Гость обязан незамедлительно освободить номер и покинуть территорию Отеля.

В случае, если после составления Акта о фиксации нарушения, Гость отказывается осуществить выезд из номера, ОТЕЛЬ вправе привлечь к осуществлению процесса выселения сотрудников правоохранительных органов и требовать компенсации убытков, причиненных Отелю вследствие отказа от выезда из номера.

Гость принимает во внимание и согласен, что нарушение Гостем настоящих Правил или действующего законодательства Российской Федерации рассматривается сторонами (Отелем и Гостем) как односторонний отказ Гостя от услуг Отеля в порядке п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в результате чего Отель вправе удержать с Гостя фактически понесенные Отелем расходы.

9. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ WELLNESS-ЦЕНТРА «КАРИНТИЯ»

9.1. Wellness-центр «Каринтия» работает ежедневно с 08:00 до 22:00. Перерывы в работе Центра или отдельных зон возможны в рамках проведения санитарных работ, в период проведения профилактических и ремонтно-строительных работ, проведения корпоративных мероприятий, а также по усмотрению Администрации Отеля. Информация об изменениях размещается на стойке рецепции Wellness-центра.

9.2. В допуске на территорию Wellness-центра может быть отказано, если до окончания работы Wellness-центра осталось менее 30 минут.

9.3. Услуги Wellness-центра не направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию.

9.4. На территории Wellness-центра не допускается:

- жевать жевательную резинку;
- курить во всех помещениях и на прилегающей территории;
- принимать пищу и напитки в местах, предназначенных для тренировок, в раздевалках;
- проносить и употреблять на территории Wellness-центра спиртные напитки, наркотические средства и лекарственные препараты, запрещённые либо ограниченные к применению законодательством Российской Федерации; находиться на территории Wellness-центра в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

- проносить на территорию Wellness-центра взрывчатые, взрыво- и пожароопасные, легковоспламеняющиеся вещества, наркотические и ядовитые вещества, боеприпасы и оружие, включая их части. В случае возникновения подозрений, Администрация Отеля имеет право на одностороннее ограничение или запрет на предоставление услуг Гостю, а также оставляет за собой право вызывать сотрудников полиции.

- совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу Wellness-центра и иных Гостей, а также жизни и здоровью людей, нормальным условиям пребывания на территории Wellness-центра.

- проходить в служебные помещения Wellness-центра. В случае необходимости, проход в служебные помещения осуществляется только в сопровождении сотрудников Wellness-центра;

- использовать территорию Wellness-центра для осуществления какой-либо коммерческой деятельности без получения разрешения на такую деятельность со стороны администрации Wellness-центра;

- пользоваться услугами инструкторов, не являющихся инструкторами Wellness-центра;
- нарушать правила посещения иных зон Wellness-центра (Комплекс бань, бассейн, тренажерный зал и пр.);

- нарушать правила общественного порядка, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить в адрес иных Гостей и сотрудников Wellness-центра;

- не рекомендуется надевать различные украшения (кольца, браслеты, серьги, цепочки и т.д.), так как наличие украшений может привести к получению травм.

9.5. Перед приобретением услуги -Wellness-центра Гость должен письменно уведомить Исполнителя о наличии имеющихся заболеваний (в том числе скрытых), а также о наличии медицинских противопоказаний, которые могут сделать оказываемые по настоящему Договору услуги небезопасными для его здоровья, а также иных Гостей и сотрудников Wellness-центра.

9.6. Некоторые услуги Wellness-центра имеют возрастные ограничения, в связи с чем могут предоставляться только лицам, достигшим возраста 18 лет.

На территории Wellness-центра допускается нахождение лиц, не достигших 14 лет только в сопровождении их законных представителей, либо лиц, достигших 14 лет при наличии согласия законного представителя на самостоятельное посещение Wellness-центра и получение соответствующих услуг. Такие услуги Wellness-центра, как бассейн, тренажерный зал, солярий, кардио-линия, финская сауна и комплекс бань не рассчитаны на пребывание детей, могут иметь противопоказания и быть не безопасны для них. Ответственность за допуск детей к непосредственному получению услуги несет их законный представитель.

9.7. С целью создания безопасных условий пребыванияGuestов в зоне Wellness-центра перед получением/приобретением услуг -Wellness-центра Guest обязан ознакомиться с правилами предоставления такой услуги, размещенными на стойке рецепции -Wellness-центра, и только в случае согласия соблюдать установленные правила – Guest получает/приобретает услугу.

9.8. В случае, когда стоимость каких-либо услуг Wellness-центра согласно Прейскуранту Отеля включена в стоимость проживания, Guest обязан до момента получения такой услуги ознакомиться с правилами ее предоставления, размещенными на стойке рецепции Wellness-центра «Каринтия». Фактическое пользование услугой Wellness-центра в данном случае выражает согласие Guestа с Правилами предоставления такой услуги.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Администрация Отеля обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

10.2. Отель предлагает Guestам дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

10.3. Посещение Guestов, проживающих в Отеле, осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Guestа с указанием фамилии прибывающего.

10.4. В случае истечения срока проживания Guestа в Отеле при отсутствии Guestа по месту размещения, если проживание не продлено Администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Guestа, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация Отеля помещает на хранение в депозитную ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

10.5. Все вещи, забытые в номере Guestом, передаются на ответственное хранение, и Администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам. Продукты питания и напитки, оставленные в номере, подлежат утилизации. Администрация Отеля не несет ответственности за пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских карт, драгоценностей и ювелирных изделий, и других ценных вещей Guestов.

10.6. Порядок хранения и получения забытых вещей утвержден Генеральным директором ООО «Кристалл».

10.7. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах и посетителях.

10.8. На стойке приема и размещения, на стойке Wellness-центра и в ресторанах и барах Отеля находятся Книги отзывов и предложений, доступные для всех Guestов. Все жалобы и заявления, оставленные Guestами в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией Отеля.

10.9. Отель вправе потребовать у Guestа оплаты неустойки за неисполнение/ненадлежащее исполнение условий настоящих Правил в размере 5000 рублей. Неустойка за нарушение правил предоставления услуг общественного питания, правил предоставления услуг Wellness-центра, а также при нарушении правил предоставления иных услуг может быть установлена в соответствующих Правилах предоставления таких услуг. В случае противоречия между настоящими правилами и правилами предоставления, установленными для иных видов услуг в Отеле, применяются правила, установленные для таких услуг. Выплата Guestом указанной неустойки не освобождает его от компенсации вреда, причиненного имуществу Отеля и/или имуществу третьих лиц на территории Отеля, сверх суммы неустойки.

В случае, когда в договоре между Отелем и юридическим лицом установлен иной размер неустойки, применяется размер неустойки, предусмотренный договором.

10.10. Отель не несет ответственности за здоровье Guestов в случае употребления ими продуктов питания или напитков, приобретенных вне Отеля.

10.11. Отель не несет ответственности перед Guestом за ущерб/убытки/любые иные расходы, возникшие у Guestа в результате предоставленных Guestом неполных, неверных, недостоверных данных или распоряжений, позднего прибытия, убытия или неприбытия в Отель, а также по любой иной причине, возникшей по вине самого Guestа.

10.12. Отель не несет ответственности за причинение вреда здоровью Guestа, возникшего в связи с нарушением Guestом п. 8.3.4. настоящих Правил.

10.13. Guest несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации, риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Guest.

10.14. Несоблюдение Гостем настоящих Правил дает Отелю право в предоставлении услуг в одностороннем порядке и/или выселить Гостя из Отеля, что влечет за собой утрату Гостем права требования предоставления услуги.

10.15. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы — действий/бездействий или событий или несчастных случаев, неподвластных контролю Отеля, в том числе, но не ограничиваясь: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления; война, военные действия, блокада, террористические акты; запретительные действия властей и акты государственных органов, эмбарго; забастовки, локауты; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций Отеля; несчастные случаи и т. д. Гостем согласовано и принято, что любые ограничительные или запретительные распоряжения органов государственной власти, связанные с предотвращением распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, и препятствующие оказанию Отелем услуг также являются обстоятельствами непреодолимой силы.