

Утверждаю
Генеральный управляющий
ООО «Коприно Плаза»
ОП «Волжская Ривьера»
М. Г. Коршунова
20 декабря 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в отеле «Волжская Ривьера»

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1852 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее — Правила).

1.1. Под понятием «отель» следует понимать: территорию Отеля «Волжская Ривьера» по адресу: Ярославская область, город Углич, площадь Успенская, д.8, включая отель, дебаркадер, здания, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

1.2. Под понятием «исполнитель» следует понимать ООО «Коприно Плаза» — собственника отеля «Волжская Ривьера», предоставляющее гостю отеля гостиничные услуги.

1.3. Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, зарегистрированное и временно находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

1.4. Под понятием «потребитель» следует понимать физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Под понятием «заказчик» следует понимать физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя (гостя отеля).

1.6. Под понятием «время заезда» следует понимать время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

1.7. Под понятием «время выезда (расчетный час)» следует понимать время, установленное исполнителем для выезда потребителя.

1.8. Под понятием «цена номера (места в номере)» следует понимать стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.9. Под понятием «бронирование» следует понимать закрепление за потребителем единицы номерного фонда на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

1.10. Под понятием «карта гостя» следует понимать выдаваемую на стойке ресепшн карту, содержащую информацию о ФИО гостя, даты заезда выезда, номера коттеджа (номера).

1.11. Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, временно находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без предоставления услуги по проживанию и регистрации в качестве гостя отеля.

1.12. В соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», парк-отелю «Бухта Коприно» присвоена категория 4 звезды.

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ, ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. Бронирование, аннуляция бронирования, размещение гостя и предоставление услуг в отеле осуществляется исполнителем с соблюдением положений «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г.).

2.2. При предъявлении документов, удостоверяющих личность гостя отеля (п. 18 Правил), сотрудник Службы приема и размещения осуществляет регистрацию гостя путем заполнения регистрационной карты. Регистрационная карта содержит следующие сведения:

- наименование отеля (исполнителя), сведения о государственной регистрации исполнителя;
- сведения о заказчике (госте отеля);
- сведения о категории отеля, указанной в Свидетельстве о присвоении отелю определенной категории, предоставляемом коттедже/номере/каюте;
- цену номера (места в номере)/коттеджа/каюты;
- период проживания в отеле;
- сведения о лицах, проживающих совместно с заказчиком.
- иные сведения на усмотрение исполнителя.

Регистрационная карта подлежит подписанию обеими сторонами и подтверждает надлежащее выполнение обязанностей по заключению договора в письменной форме. При регистрации несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 14 лет, регистрационная карта подлежит подписанию их законными представителями, при регистрации несовершеннолетних граждан, в возрасте 14–18 лет, прибывших без сопровождения, регистрационная карта подписывается ими самостоятельно.

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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Сотрудник Службы приёма и размещения совершает все иные действия и формальности, предусмотренные законодательством РФ в части регистрационного учета граждан по месту пребывания в отеле.

2.3. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденным тарифам согласно прайс-листу на дату оказания услуг, в рублях РФ.

2.4. Расчеты за оказанные услуги гость осуществляет на стойке ресепшн или в ресторане отеля в наличной либо безналичной форме.

В случае осуществления бронирования, гарантированного предоплатой, при расчете стоимости оказанных услуг исполнитель засчитывает внесенную гостем (заказчиком) предоплату за проживание.

При осуществлении расчетов гостю выдаётся кассовый чек или приходный кассовый ордер.

Гость считается поселенным по истечении 30 минут с момента получения ключа от номера.

Реализация алкогольной продукции производится в соответствии с правилами, установленными действующим законодательством РФ, в рамках лицензии исполнителя на розничную продажу алкогольной продукции.

Местом реализации алкогольной продукции признается точка продаж, указанная в лицензии исполнителя на розничную продажу алкогольной продукции.

2.5. В стоимость проживания в отеле включено:

- проживание в номере;
- завтраки по количеству зарегистрированных гостей (в зависимости от забронированного тарифа);
- бесплатный Wi-Fi;
- бесплатное посещение Аква-зоны отеля (бассейн, джакузи и сауна);
- место для стоянки автотранспорта.

Предоставление услуг, включенных в стоимость проживания, осуществляется без взимания платы до установленного времени выезда — 12.00 часов либо до момента позднего выезда гостя, оплаченного в соответствии с правилами и тарифами исполнителя.

2.6. Без дополнительной оплаты оказываются следующие услуги:

- выкладка в номерной фонд;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой, находящейся в Службе приёма и размещения (наполнение аптечки: бинт марлевый стерильный, бинт марлевый нестерильный, вата стерильная, жгут резиновый, индивидуальные перевязочные пакеты, лейкопластырь бактерицидный);
- побудка к определенному времени.

2.7. За дополнительную плату по желанию гостя (заказчика) могут быть оказаны следующие услуги:

- услуги питания;
- услуги Spa- Центра (предоставление услуг ИП Смирнова И.Л.);
- услуги прачечной;
- иные услуги, согласно действующим тарифам исполнителя.

2.8. Смена постельного белья производится раз в три дня. Текущая уборка со сменой полотенец — ежедневно без взимания дополнительной платы.

2.9. За проживание детей до 3 (трёх) лет (включительно) в номере родителей плата не взимается.

2.10. По просьбе гостя может предоставляться дополнительное место в номере с оплатой, согласно установленным тарифам.

2.11. Полная информация об услугах отеля находится на стойке ресепшн (Служба приёма и размещения).

2.12. Проживание и пребывание с животными, вес которого не превышает 10 кг. в отеле регулируется положением «О порядке проживания с животными», утвержденным исполнителем. (приложение №1)

3. РАННИЙ ЗАЕЗД, ПОЗДНИЙ ВЫЕЗД

3.1. В отеле установлен расчетный час для времени заезда — 14.00 часов, для времени выезда — 12.00 часов.

3.2. Ранний заезд в отель возможен только при наличии свободных номеров. Ранний заезд может быть гарантирован заранее только в случае оплаты полной стоимости номера за сутки проживания.

3.3. Поздний выезд из отеля возможен при наличии свободных номеров подобной категории и отсутствии предварительно гарантированной брони на эти же сутки на место размещения, из которого осуществляется выезд.

3.4. Условия оплаты за проживание в случаях раннего заезда/позднего выезда установлены Исполнителем и закреплены в Положении по раннему заезду/позднему выезду.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

4.1. Своевременно, в полном объеме и с надлежащим качеством оказать гостям и посетителям отеля услуги. В отеле обеспечивается круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в отель и убывающих из отеля.

4.2. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

4.3. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением заранее согласованных праздников и анимационных программ, после 23 часов.

4.4. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

5. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ

5.1. Получить информацию об оказываемых услугах в отеле.

5.2. Добросовестно пользоваться услугами отеля.

5.3. Обращаться на ресепшн отеля (Служба приёма и размещения) по вопросам качества оказываемых услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству услуг.

5.4. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ

6.1 Соблюдать настоящее Положение о проживании и иные принятые в отеле правила. Все положения и правила, принятые и подлежащие исполнению в отеле находятся в свободном доступе для гостя на ресепшн. Предполагая добросовестность гостя, исполнитель считает доведенными до сведения гостя содержание всех положений и правил, действующих в отеле.

6.2 Соблюдать правила противопожарной безопасности и санитарные нормы на всех объектах отеля.

6.3 Соблюдать Закон о тишине: в дневное время (с 09:00 до 22:00) допустимый уровень шума не может превышать 55 дБ – сравним с разговором группы людей. В ночное время (с 22:00 до 09:00) уровень шума не должен превышать 45 дБ - сравним с разговором двоих людей.

6.4 Оплачивать оказанные услуги в соответствии с порядком, установленным исполнителем. При выезде из отеля оплачивать счёт за услуги, которыми воспользовался на момент выезда из отеля.

6.5 Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование.

6.6 Соблюдать ограничения, предусмотренные Федеральным законом РФ №15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и

последствий потребления табака».

6.7 О любой задержке выезда заблаговременно проинформировать Службу приёма и размещения для принятия решения о возможности позднего выезда.

6.8 Осуществлять парковку личного транспорта на специально выделенных местах, предназначенных для стоянки транспортных средств.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ

7.1 Исполнитель отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с гостем отеля за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для этого месте.

7.2 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя отеля при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены гостем отеля в предоставленный ему индивидуальный сейф. Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя отеля был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

7.3 Гость отеля, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

7.4 За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, связанных с оказанием гостиничных услуг, Исполнитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

7.5 Вред, причиненный жизни или здоровью гостя отеля, посетителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих установленным требованиям, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

7.6 Гость отеля, посетитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества отеля в соответствии с законодательством РФ.

7.7 В случае грубого нарушения настоящего Положения о порядке проживания, общественного порядка, правил пожарной безопасности, оскорбления персонала отеля со стороны гостя отеля или посетителя, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг. В таком случае возврат денег за оплаченные, но не оказанные услуги гостю отеля или посетителю осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

7.8 Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя отеля или посетителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

8. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

8.1 Разводить костры, запускать фейерверки и «фонарики желаний», курить в номерах. В случае обнаружения фактов курения гостями в номере, на их счёт будет начислена плата за генеральную уборку номера в сумме, равной стоимости 1 суток проживания в данной категории номера без скидок.

8.2 Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов без согласования с руководством отеля.

8.3 Находиться в общественных зонах отеля в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.

- 8.4 Посещать ресторан в спортивной, домашней и пляжной одежде.
- 8.5 Посещать ресторан с животными.
- 8.6 Выносить посуду из точек питания в период их работы.
- 8.7 Проносить и употреблять в точках питания отеля алкогольные напитки, приобретенные вне территории отеля.
- 8.8 Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им карту-ключ от номера.
- 8.9 Без разрешения администрации отеля держать в номере животных.
- 8.10 Приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов.
- 8.11 Выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены.
- 8.12 Использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующими изменением структуры и назначения номера.
- 8.13 Проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанных с проживанием (Фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.)
- 8.14 Ношение и хранение оружия в гостинице регламентировано законом РФ «Об оружии». Взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества хранить в гостинице запрещено.
- 8.15 Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, при заселении в гостиницу обязаны проинформировать о наличии оружия, представить документы, удостоверяющие право на его ношение и хранение, по соответствующему требованию исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 8.16 Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия.
- 8.17 В дневное и ночное время превышать допустимый уровень шума (см. п. 6.3).
- 8.18 Осуществлять парковку вне специально выделенных мест, за ограждениями, на газонах и пр.

9. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Для безопасности людей, находящихся в отеле, необходимо строго соблюдать правила противопожарной безопасности.

9.1 Запрещается курение в гостинице согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года №15ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (ред. от 30.12.2020 №506-ФЗ). Курение разрешено только на открытом воздухе.

9.2 В случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку номера в сумме, равной стоимости 1 суток проживания в данной категории номера без скидок. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

9.3 Запрещено использование нагревательных электроприборов в номере, кроме тех, которые предоставлены отелем (чайник, обогреватель).

9.4 Уходя из номера необходимо выключать электроприборы (телевизор, кондиционер, лампы освещения, обогреватель, чайник).

9.5 Запрещено накрывать включенные электроприборы предметами из сгораемых материалов.

9.6 Необходимо изучить план эвакуации, который находится в каждом номере.

9.7 В случае возникновения возгорания, немедленно сообщите об этом в Службу приема и размещения гостей по тел. 500 либо 600. Произведите эвакуацию согласно плану.

10. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ЛИФТОМ

10.1 Для вызова кабины нажмите кнопку вызывного аппарата.

10.2 После автоматического открывания дверей убедитесь, что кабина лифта находится перед Вами.

10.3 Войдя в кабину, нажмите кнопку нужного этажа, двери закроются автоматически, и кабина придет в движение. Если двери закрылись, а кабина не пришла в движение, нажмите кнопку «СТОП» или кнопку и двери автоматически откроются. Затем повторите пуск лифта.

10.4 При движении кабина может останавливаться на промежуточных этажах для посадки других пассажиров.

10.5 Для перевозки ребенка в коляске необходимо перед входом в кабину обязательно взять ребенка на руки и войти с ним в кабину, после чего везти за собой пустую коляску. При выходе из кабины вначале вывезите пустую коляску, затем выходите сами с ребенком на руках.

10.6 При поездке взрослых с детьми дошкольного возраста, первыми входить в кабину должны взрослые, а затем дети. При выходе - первыми должны выходить дети.

10.7 Перевозить крупногабаритные грузы допускается только с разрешения администрации отеля.

Категорически запрещается:

Ввозить в кабину или вывозить из нее коляску с находящимся в ней ребенком

Пользоваться лифтом детям дошкольного возраста без сопровождения взрослых.

Перегружать лифт.

Перевозить легковоспламеняющиеся вещества и жидкости в открытой посуде.

Открывать вручную двери шахты и кабины лифта.

Внимание! При остановке кабины между этажами не пытайтесь самостоятельно выйти из нее. Нажмите кнопку «ВЫЗОВ», сообщите о случившемся оператору и выполняйте его указания.

Обо всех неисправностях сообщайте в Службу приема и размещения, либо по телефону: 9-19-00.

11. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

Исполнитель вправе предоставлять льготы и преимущества отдельным категориям потребителей (гостей отеля) на основании приказа о предоставлении соответствующих преференций.