



## **Правила предоставления гостиничных услуг В Курортном отеле «MillCreek»**

### **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, далее по тексту именуемыми «Гостями» и исполнителем – ООО «Мельничный Ручей - Резорт», расположенным по адресу г. Всеволожск, ул. Клубная, д.1, Курортный отель «MillCreek» (далее по тексту именуемыми как «Отель»).
- 1.2 Режим работы Отеля – круглосуточный.

### **II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Курортном отеле «MillCreek» и порядок оплаты услуг**

- 2.1 Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную аренду номеров и предоставление дополнительных услуг (по утвержденному прейскуранту).
- 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 номере Отеля 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 номер Отеля 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.
  - места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
- 2.4 При заселении в номер Отеля 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 Гость в момент размещения в номер Отеля оплачивает авансовый платеж, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Авансовый платеж в размере 10 000 руб., является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных услуг и суммы ущерба, причиненного Отелю. Администрация Отеля удерживает из суммы авансового платежа стоимость потребленных Гостем дополнительных услуг, а также сумму ущерба (при причинении ущерба). При выезде неиспользованная сумма авансового платежа подлежит возврату Гостю. Согласием Гостя на оплату авансового платежа признается подписание договора (регистрационной карты) об оказании услуг аренды.
- 2.6 Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 15 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.
- 2.7 Оплата за проживание в случае заезда Гостя в номер до расчетного часа или задержки выезда Гостя:
- в случае заезда в номер до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
    - с 00.00 до 12.00 – производится оплата за полную стоимость суток;
    - с 12:00 до 15:00 – производится оплата за половину суток, при наличии свободных номеров;
  - в случае задержки выезда Гостя плата производится в следующем порядке: с 15.00 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 номере менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата.
- 2.8 Дети до 3-х лет включительно проживают в отеле бесплатно, с 4 до 11 лет взимается оплата в размере 50% от открытого тарифа согласно тарифной политике Отеля. Размещение, а также оплата проживания детей в возрасте от 11 лет производится как за взрослого Гостя.
- 2.9 При наличии свободных номеров, по желанию Гостей и по решению администрации Отеля, Гостю может предоставляться номер, более высокой категории.
- 2.10 Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты полной стоимости:
- Первой ночи проживания при бронировании не позднее 24 часов до даты заезда;

- Полной стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании);

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- он-лайн оплата;
- по счету банковским переводом.

Бронирование должно быть предоплачено в размере полной стоимости проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании.

При бронировании он-лайн оплата должна быть произведена в размере полной стоимости проживания в момент бронирования.

Предоплата от компаний за индивидуальные бронирования должна быть произведена в течение 3 рабочих дней с момента получения подтверждения о бронировании.

Отмена или коррекция бронирования возможна с учетом условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу.

При поздней отмене, менее чем за 1 сутки до даты заезда Отель оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты за первую ночь проживания.

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

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, указанную в подтверждении (уведомлении) бронирования.

2.11. Оплата за проживание и дополнительные услуги Отеля производится в рублях РФ, по прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard, Union Pay, МИР.

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

2.13. Посещение проживающихGuestов 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.

2.14. Номера Отеля категории Apartment и Suite оборудованы металлическим боксом для хранения документов. Бокс не соответствует требованиям к взломостойкости и не является сейфом, для хранения денежных средств и других ценных вещей. Администрация Отеля не несет ответственности за оставленные в металлическом боксе ценные вещи и деньги.

### **III. Права и обязанности проживающихGuestов**

#### **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 услуг аренды и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Отель вправе списать сумму ущерба с авансового платежа за дополнительные услуги при согласии Гостя. Ущерб, нанесенный Отелю, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу имущества Отеля»;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Отеле MillCreek, соблюдать тишину и порядок в номерах и на территории всего 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 резиденцию (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;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги, не включенные в стоимость аренды номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- соблюдать «Правила проживания с домашними животными»;
- соблюдать правила посещения тренажёрного зала, пляжного клуба и любых других участков Клуба;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из номера произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора службы приема и обслуживания гостей о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для проверки сотруднику 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 номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей отдельно согласовывается с администрацией Отеля.

### **3.3 В Отеле запрещается:**

- оставлять в номерах посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору услуг аренды), 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 номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номеров без согласования с администрацией Отеля;
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки в местах общего пользования (детские площадки, зона бассейна);
- готовить еду на террасах резиденций, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- купать животных в ванне или в душевой кабине с использованием белья Отеля для ухода за ними;
- 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 Клуба в общественных местах;
- курить табак, либо табакосодержащую 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 резиденции в соответствии с утвержденной стоимостью услуги в размере 30 000 руб.
- проносить и распивать собственные алкогольные напитки на территории Отеля и резиденций. В случае нарушения данного правила администрацией Отеля в счет гостя будет начислен штраф в размере 10 000 руб.
- парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории, в проездах между корпусами резиденций, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках;
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.
- Нарушение настоящих правил является основанием для оплаты Гостем штрафа в размере 15 000 рублей, если иное не предусмотрено настоящими Правилами

## **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 Отеле точек питания и других видов дополнительного сервиса.
- 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 номера 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 услуг, вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащего 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 обще-гостевых зонах. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.