Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в загородном отеле Королевская Гавань

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг разработаны в соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

1. Основные условия и порядок размещения

Размещение в загородном отеле лиц, не достигших 18-летнего возраста, производится только с родителями, либо по предъявлению доверенности от обоих родителей (ст. 21 Гражданского кодекса РФ). Номер предоставляется только при 100% оплате стоимости проживания в момент заселения. При бронировании номера оплачивается предоплата 30% за полный срок проживания. Остальные 70% оплачиваются на месте.

Режим работы загородного отеля «Королевская Гавань» - круглосуточный.

Режим работы Столовой с 7:00 до 21:30. Завтраки проходят с 9:00 до 10:30, обеды с 14:00 до 15:30, ужины с 19:00 до 20:30. Если вы хотите заказать ранний завтрак в период с 7:00 до 9:00, то необходимо предшествующим вечером предупредить администратора на ресепшене.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14 часов дня местного времени. Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12 часов дня по местному времени.

Оказание услуг размещения в загородном отеле осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и оплаты услуг в Гостинице за проживания.

Администрация также имеет право отказать в заселении в отель, если гость не предоставляет документ, удостоверяющий личность.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в отеле, является администратор. При оформлении проживания в загородном отеле администратор распечатывает регистрационную карту и дает гостю на подпись. После выдает ключ от номера.

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться с 8:00 до 23:00 по местному времени при согласии с администратором.

При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной гостем категории остается за отелем.

Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 10 лет.

Загородный отель «Королевская Гавань» оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся в алкогольном или наркотическом опьянении, а так же лицам, проявляющим неадекватное поведение**-(соответствующим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку, выражают конфликтное состояние)

Если Гость попадает под следующую льготную категорию, то он получает скидку 10% на проживание в нашей гостинице (кроме дат 01 июля по 31 августа). Список граждан льготной категории:

- дети-инвалиды;

- пенсионеры

-участники СВО

Скидка предоставляется при прямом бронировании в отеле (по телефону 89247797772, на сайте Baikal-gavan03.ru). При бронировании через сервисы онлайн бронирования или туристические агентства скидка не предоставляется.

Также под льготную категорию попадают дети до 10 лет. В данном случае проживание бесплатно на дополнительном месте (при наличии в номере).

Льготы не суммируются с другими скидками, которые предоставляет администрация гостиницы.

2. Условия и порядок бронирования номеров

Бронирование номеров осуществляется:

- по телефону 89247797772 (MAX),

- через сайт www.baikal-gavan03.ru,

- Вконтакте@korolevskaya_gavan_baikal

- на стойке ресепшен

Предварительный заказ (далее бронирование) услуг проживания в отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной связи или сайт.

При бронировании осуществляется полная либо частичная оплата гостем забронированных услуг. В случае не своевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или заказчика взимается плата за фактический простой номера. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Загородный отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3. Порядок оплаты

Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством загородного отеля.

Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассу гостиницы. Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

Загородным отелем установлена посуточная оплата проживания.

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

В случае задержки гостя от 1 до 10 ч после расчетного часа взимается оплата за половину суток, от 10 до 24 часов после расчетного часа - оплата за полные сутки. Задержка гостя возможна только при отсутствии брони на номер, в котором он проживает.

Администрация отеля вправе удержать с заказчика денежные средства в размере стоимости суток проживания в номере, в случае, если заказчик предупредил о досрочном съезде позднее 12:00 по местному времени предшествующих съезду суток (заказчику необходимо уведомить администрацию о съезде до 12:00 за сутки до съезда).

За дополнительное место размещения в номере взимается плата в размере 3000 руб/сут. с полупансионом и 3700 руб/сут с полным пансионом. За проживание детей до 10 лет на дополнительных местах оплата не взимается (при наличии в номере).

Питание детей оплачивается отдельно и стоит 1350 рублей/чел 2хразовое или 1850 рублей/чел 3хразовое.

Дополнительные услуги оплачиваются отдельно согласно прайса.

4. Обязанности гостя

Гости проживающие в загородном отеле обязаны:

Соблюдать установленный порядок проживания.

Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в загородном отеле (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ), уважительно относиться к проживающим в соседних номерах гостям.

Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара, не использовать в номере электронагревательные приборы.

Не разрешается курить в номерах и иных общественных помещениях загородного отеля, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с законом от 23.02.2013г ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего дыма и последствий потребления табака», За курение на территории (кроме отведенного места) и в номерах гостевого дома администрация гостиницы имеет право взыскать материальный ущерб за дополнительную ионизацию и чистку прокуренного номера в размере стоимости суток проживания данного номера по прайсу.

Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

В случае нарушения порядка отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

При обнаружении порчи имущества при заселении в номер, сообщите, пожалуйста, об этом администратору. Если вы этого не сделали, то при обнаружении порчи имущества при выселении из номера необходимо будет оплатить его стоимость согласно прейскуранту.

Администрация загородного отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае

нарушения гостем общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5. В загородном отеле не разрешается:

- оставлять в номере приглашённых лиц в отсутствии основного гостя;
- передавать посторонним лицам ключ от номера;
- держать в номере домашних животных без согласования с администрацией гостевого дома;
- пользоваться нагревательными приборами;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы;
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон гостиницы;
- ношение любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением служебной необходимости;
- курить в номере и на территории в местах не отведенных для курения;
- шуметь после 23.00 и до 9.00;

6. Обязанности загородного отеля

- обеспечить заявленное отеля качество предоставляемых услуг;
- предоставить полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, в форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «папке гостя» и на официальном сайте гостиницы;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласования гостя;
- обеспечить смену постельного белья не реже, чем раз в пять дней, смену полотенец – ежедневно;

По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец по запросу;

- обеспечивать уборку номера раз в сутки или по просьбе гостя;
- незамедлительно рассматривать требования, жалобы гостей и принимать меры;
- загородный отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого гостем помещения в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

Спасибо что ознакомились с настоящими правилами проживания! Желаем вам приятного отдыха и приятного времяпровождения на берегу Байкала!

За дополнительной информацией обращайтесь к администратору.
Для звонка на городской номер обратитесь к администратору.

Желаем Вам приятного отдыха!