



Порядок проживания в Туристическом комплексе «Седьмое небо»



Порядок проживания в Туристическом комплексе «Седьмое небо»

Настоящий Порядок разработан в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997г. № 490 с изменениями и дополнениями.

1. Туристический комплекс «Седьмое небо» предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного с администрацией туристического комплекса. По истечении согласованного срока проживания гости обязаны освободить номер или место по требованию администрации.
2. При желании продлить срок проживания сверх ранее согласованного с администрацией туристического комплекса, гость должен заявить об этом администрации туристического комплекса не позднее, чем за два часа до наступления расчетного часа. При наличии свободных мест администрация туристического комплекса может продлить срок проживания, но в пределах 60 суток. Если гость не забронировал дальнейшее проживание в туристическом комплексе, ему предоставляется один час бесплатного времени на выезд.
3. Право на внеочередное размещение в туристическом комплексе имеют: герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей), инвалиды I группы и лица, сопровождающие их (не более 1 человека), другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
4. В случае отмены брони менее чем за 7 календарных дней до предполагаемой даты заезда, денежные средства за бронь не возвращаются.
5. При оформлении проживания в туристическом комплексе гражданин должен предъявить паспорт, военный билет, удостоверение личности, иной документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность гражданина.
6. При оформлении проживания в туристическом комплексе гостю выдается квитанция.
7. Режим работы туристического комплекса – круглосуточный.
8. Расчетный час заезда в туристическом комплексе – 14.00, расчетный час выезда – 12.00 по местному времени.
9. Плата за проживание и услуги в туристическом комплексе устанавливается прејскурантом, утверждаемым администрацией, и размещаемым на сайте: www.lagonaki-7nebo.ru оплата производится в рублях наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору, с использованием расчетных и банковских карт, систем онлайн-бронирования или иным способом. Поселение гостя в туристический комплекс производится только после предварительной оплаты проживания. Квитанция или чек и счет за оказанные услуги выдаются гостю по его требованию непосредственно в туристическом комплексе после оплаты соответствующих услуг.
10. Перед оплатой услуг гость обязан ознакомиться с настоящим Порядком и другими особенностями предоставления услуг в выбранный период, которые указаны на официальном сайте туристического комплекса «Седьмое небо» www.lagonaki-7nebo.ru. Оплата гостем услуг проживания с помощью квитанции, через систему онлайн-бронирования или иным образом означает информированность и согласие плательщика и всех лиц, которые будут пользоваться оплаченными услугами, с правилами, требованиями и условиями, изложенными в настоящем документе.
11. В зависимости от даты и длительности проживания, стоимость номера может отличаться. В стоимость проживания также могут входить услуги питания, организации досуга и другие услуги. Актуальная стоимость услуг проживания на соответствующие даты с указанием перечня оказываемых услуг, входящих в стоимость проживания, указаны на официальном сайте туристического комплекса «Седьмое небо» www.lagonaki-7nebo.ru.
12. В случае частичной или полной оплаты квитанций или счетов от

(название компании) на услуги проживания и другие гостиничные услуги в туристическом

комплексе «Седьмое небо» настоящий порядок признается договором-офертой и факт оплаты является безоговорочным акцептом и всех указанных в нем условий.

13. Плата за проживание взимается с начала расчетного часа в туристическом комплексе, вне зависимости от фактического времени заселения гостя в номер. При проживании гостя в номере не более суток (до 24 часов) плата взимается за полные сутки.
14. В случае задержки выезда гостя позже заранее оплаченного срока, плата за продление проживания взимается в следующем порядке:
 - 14.1. от 1 до 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
 - 14.2. от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
15. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер.
16. В туристическом комплексе имеются номера следующих категорий:
 - Номер категории «Эконом» (другое название «Бюджетный двухместный номер с 2 отдельными кроватями»). Номер рассчитан на проживание 2-х человек.
 - Номер категории «Стандарт» (другое название «Двухместный номер с двумя отдельными кроватями или одной двуспальной кроватью»). Номер рассчитан на проживание 2-х человек.
 - Номер категории «Стандарт с балконом» (другое название «Двухместный номер с двумя отдельными кроватями и балконом»). Номер рассчитан на проживание 3-х человек.
 - Номер категории «Номер «Делюкс» (другое название «Двухместный номер Делюкс с 1 кроватью и балконом»). Номер рассчитан на проживание 3-х человек.
 - Номер категории «Семейный Делюкс» (другое название «Семейный делюкс с 4 односпальными кроватями и 1 диваном»). Номер рассчитан на проживание 6 человек.
 - Номер категории «Улучшенный семейный» (другое название «Улучшенный семейный номер с 2 односпальными кроватями, одной двуспальной и диваном»). Номер рассчитан на проживание 6 человек.
17. Бронирование мест в туристическом комплексе производится администрацией комплекса по договорам, либо на основании внесенной предоплаты посредством оплаты квитанций или оплаты иным способом (оплаты через интернет-сайт, системы онлайн-бронирования и т.д.), а также путем принятия заявки установленного образца посредством почтовой, телефонной и электронной связи.
18. Плата за бронирование мест в туристическом комплексе взимается с лиц, прибывших в комплекс одновременно в размере 10% от цены бронируемого номера на сутки независимо от того, по индивидуальным или групповым заявкам производится бронирование. При опоздании, кроме оплаты за бронирование, взимается плата за фактические простои номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа гостя от платы за бронь, его размещение в туристическом комплексе производится в порядке общей очереди.
19. Администрация гостиницы обеспечивает гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - 19.1. вызов «Скорой помощи»;
 - 19.2. пользование медицинской аптечкой;
 - 19.3. доставку в номер или вручение персоналом туристического комплекса личной корреспонденции немедленно по мере ее получения;
 - 19.4. побудку к определенному времени, вызов такси, предоставление швейных принадлежностей, кипятка.
20. По просьбе гостя туристическим комплексом предоставляются дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденным администрацией туристического комплекса прейскурантом цен. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным выполнением других услуг.
21. Гость туристического комплекса обслуживается в кафе, находящимся в туристическом комплексе вне очереди.
22. Туристический комплекс предоставляет своим гостям бесплатный доступ в интернет (Wi-Fi) через внешнего провайдера. За фактическое наличие, скорость доступа в интернет, качество связи и другие характеристики туристический комплекс ответственности не несет. По вопросу качества предоставления указанных услуг обращаться к провайдеру.
23. Уборка номера в обязательном порядке производится один раз в сутки.
24. Смена постельного белья и полотенец в туристическом комплексе в номерах производится один раз в трое суток. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена дополнительная уборка

номера и замена белья.

25. Все ресурсы жизнеобеспечения являются привозными или воспроизводимыми на месте. В связи с чем могут возникнуть форс-мажорные обстоятельства, не зависящие от администрации туристического комплекса.

26. Администрация гарантирует гостю сохранность вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, других драгоценных вещей, мобильных телефонов и иных гаджетов.

В случае обнаружения забытых вещей администрации туристического комплекса немедленно уведомляет об этом владельца вещей. Если гость, имеющий право потребовать забытую вещь или место его пребывания неизвестны, администрация туркомплекса заявляет о находке в полицию.

27. Гость и обслуживающий персонал должны быть взаимно вежливы.

28. Гость обязан:

28.1 Бережно относиться к имуществу и оборудованию туристического комплекса. В случае утраты или повреждения имущества туркомплекса возместить ущерб в соответствии с Прейскурантом цен за порчу имущества туристического комплекса и гражданским законодательством РФ, либо по закупочной стоимости имущества туркомплекса.

28.2. Строго соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами. Памятка по пожарной безопасности и правила пользования электроприборами имеются в каждом номере.

28.3. Не курить в здании туристического комплекса. Курение в здании туристического комплекса строго запрещено. За курение в помещениях взимается штраф в размере - 5 тысяч рублей. Штраф будет включен в счет гостя при выезде.

28.4. Соблюдать порядок проживания в туристическом комплексе, тишину, чистоту и общественный порядок в номерах и на территории комплекса.

28.5. Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные туристическим комплексом услуги.

28.6. При заселении в номер обратить внимание на перечень имущества, находящегося в номере. При отсутствии какого-либо предмета или обнаруженного его дефекта (поломки) сообщить об этом дежурному администратору.

28.7. При своевременном выезде из номера по окончании оплаченного срока пребывания гость обязан: 1) уведомить администрацию о своем выезде за один час до выезда; 2) совместно с горничной проверить номер на наличие порчи имущества; 3) сдать ключи от номера на ресепшен; 4) провести полный расчет на все предоставленные ему услуги.

29. Посторонние лица в жилые корпуса туристического комплекса не допускаются. По просьбе гостя администрация туристического комплекса разрешает их посещение по отдельному пропуску. Гость несет ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.

30. Гость при уходе из номера обязан закрыть окна, краны, выключить свет, телевизор, закрыть номер.

31. Гость имеет право по своему желанию отказаться от дальнейшего пользования услугами гостиницы. В этом случае он обязан обратиться к администратору на ресепшен и написать письменное заявление об отказе от дальнейшего пользования услугами в свободной форме на имя директора. В противном случае услуги считаются оказанными надлежащим образом за весь забронированный срок и подлежат оплате в полном объеме.

32. Гостям туристического комплекса запрещается:

32.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера (в противном случае туристический комплекс ответственности за сохранность вещей в номере не несет).

32.2. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть.

32.3. Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено номером туристического комплекса.

32.4. Находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

32.5. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

32.6. Держать в номерах туристического комплекса животных и птиц, если их пребывание предварительно не согласовано с администрацией туркомплекса.

32.7. Уносить из жилого корпуса туристического комплекса ключ от номера.

33. Если гость не забронировал дальнейшее проживание в туристическом комплексе, ему предоставляется один час бесплатного времени на выезд. За каждый последующий час нахождения в номере с него взимается плата в размере 10% стоимости номера.

34. «Книга отзывов и предложений» находится у администратора туристического комплекса и выдается

гостю по его просьбе.

35. Обслуживающий персонал туристического комплекса должен иметь таблички с указанием должности, фамилии, имени и отчества.

36. Администрация туристического комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего Порядка, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в других случаях по усмотрению администрации.

37. Туристический комплекс вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба туристическому комплексу.

38. При отсутствии гостя по месту проживания более суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация туристического комплекса вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере, вынести имущество из номера. Имущество будет находиться в службе сервиса.

39. Правила проживания гостей с домашними животными в номерах:

39.1. К проживанию допускаются только домашние животные весом не более 12 кг и ростом не более 60 см.

39.2. При въезде гостя с домашним животным, гость обязан оставить залог в размере 3000 рублей, в который входит плата за усиленную уборку номера после проживания гостя с домашним животным (2000 рублей для номеров категории и 1000 рублей для номеров других категорий). При выезде гостю возвращается остаток залоговой суммы за вычетом платы за данную уборку.

39.3. При повреждении имущества туристического комплекса животными гостя (в том числе наличие запаха, следов испражнений животного и т.д.), либо при необходимости уборки номера сверх платы, заложенной в сумму залога, администрация туристического комплекса вправе удержать из залоговой стоимости сумму большую, чем предусмотренную для оплаты усиленной уборки номера. Если залоговая сумма недостаточна для возмещения ущерба туристическому комплексу, гость обязан доплатить разницу.

40. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация туристического комплекса принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

41. Гостям туристического комплекса гарантируется нераспространение персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.06.2006 «О персональных данных».

42. В случаях, не предусмотренных настоящим Порядком, администрация и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

Желаем вам приятного пребывания в туристическом комплексе «Седьмое небо»!

Мы постараемся сделать все возможное, чтобы ваш отдых был безоблачным!

Если в общении с сотрудником, Вы натолкнулись на хамство и непонимание, просим сообщить нам на email: lagonaki-7nebo@yandex.ru

По любым вопросам обращайтесь на email: lagonaki-7nebo@yandex.ru, и мы ответим в тот же день в течение рабочего времени.