



## **ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ СПА-ОТЕЛЯ «СВЕЖИЙ ВЕТЕР»**

### **1. Общие положения**

Предоставление услуг в ООО «СВЕЖИЙ ВЕТЕР» (бренд FRESH WIND, «Гостинично-развлекательный комплекс «СВЕЖИЙ ВЕТЕР», далее по тексту – Отель), осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации №1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» и Законом РФ «О защите прав потребителей».

Режим работы Отеля - круглосуточный.

### **2. Бронирование номеров**

Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования через специализированную форму на официальном веб-сайте Отеля или посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Контактные данные отеля: тел.: +7 (495) 777-26-65, e-mail: fwhotel@yandex.ru, fresh@freshwindhotel.ru, официальный сайт: www.freshwindhotel.ru.

### **3. Размещение гостей в Отеле**

- Размещение гостя осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (см. п. 1. выше), далее по тексту именуемых «Правила», в том числе:
  - ~ паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего его личность 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; миграционной карты и действующей визы; 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.
- Размещение гостей в номерах и коттеджах одноместное или семейное.
- Несовершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами, их заменяющими (опекуны и пр.).
- Предоставление дополнительных мест возможно согласно вместимости номеров.
- Дети от 0 до 3 лет включительно размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Детская кроватка/манеж предоставляется бесплатно (при наличии).
- Размещение на дополнительных местах детей от 3 лет и взрослых осуществляется за дополнительную плату согласно действующим тарифам.

#### 4. Порядок проживания в отеле

- В Отеле установлен следующий расчётный час: заезд в номера/коттеджи – 17:00, выезд – 15:00.
- Тариф выходного дня действует с 17:00 пятницы по 15:00 воскресенья и праздничных дней в соответствии с российским законодательством.
- Для выезда за территорию Отеля необходимо предъявить пропуск на а/м с датированной печатью сотруднику службы безопасности, который выдается гостю на ресепшен после оплаты услуг.
- В стоимость проживания включено питание (кроме тарифов без питания) по системе «шведский стол». Время предоставления завтрака – с 8:00 до 11:00, обеда – с 13:00 до 15:00, ужина – с 18:00 до 20:00. Заказ питания по меню оплачивается отдельно.
- Имущество, взятое на прокат, должно быть возвращено в оговоренное время и в исправном состоянии. В случае порчи используемого гостем имущества отеля, гость обязуется компенсировать ущерб в размере стоимости утраченного или непригодного для использования имущества.
- Пляжное полотенце для бассейна выдается в СПА-Комплексе или около открытых бассейнов при наличии карточки. Получить карточку можно на ресепшен.
- При утере карты на полотенце взимается штраф 500 ₽.
- Режим работы СПА-Комплекса:
  - вторник-воскресенье** – с 10:00 до 22:00
  - понедельник** – санитарный день: бассейны и термальная зона (финские сауны, хаммам, купель с гидромассажем) с 10:00 до 14:00 закрыты для посещения
  - влажная уборка с применением дезинфицирующих средств** – ежедневно:
    - ~ с 14:00 до 15:00
    - ~ с 18:00 до 19:00
- Во время уборки и санитарной обработки нахождение и/или посещение раздевалок, термальных зон и зоны бассейнов ЗАПРЕЩЕНО.
- Для посещения СПА-Комплекса необходима **чистая сменная обувь**.

#### 5. Порядок оплаты услуг

- Плата за услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, утвержденным Генеральным директором Отеля или другим уполномоченным лицом.
- Отель использует динамическое ценообразование.
- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом.
- При бронировании с необходимостью раннего заезда (с 11:00) гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера или коттеджа на день заселения; при раннем заезде (с 00:00 до 11:00) гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере или коттедже выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.
- При бронировании с необходимостью позднего выезда (до 20:00) гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера или коттеджа от предыдущих суток проживания; при позднем выезде (после 21.00) гость оплачивает 100% стоимости следующих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.
- При проживании гостя в Отеле действует следующий регламент уборки номерного фонда:
  - ~ ежедневная уборка номера/коттеджа (вынос мусора, замена полотенец, влажная уборка);
  - ~ смена постельного белья производится на третьи сутки с дня заезда (по требованию гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную плату);

- ~ косметические средства предоставляются в день заезда и по требованию гостя без дополнительной оплаты;
- ~ бутилированная вода (2 бутылки) предоставляется в качестве комплимента в день заезда.
- При выезде из Отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги ресторана, обслуживание номеров, а также иные услуги, предоставленные Отелем в период проживания, и сдает электронный/механический ключ от номера или коттеджа на ресепшен.
- В случае отказа гостя от размещения в день заезда возврат оплаченных средств не производится.
- Размер компенсационной выплаты при утере или порче электронной карты-ключа составляет 300 ₺, механического ключа – 2 500 ₺.

#### **6. На территории гостиничного комплекса не допускается:**

- нахождение в номере/коттедже посторонних лиц в отсутствие проживающего гостя;
  - оскорбление действиями и словами обслуживающего персонала и отдыхающих;
  - передача посторонним лицам электронного ключа от номера и карты гостя;
  - движение автотранспорта на территории комплекса со скоростью выше 20 км/час и в период с 22:00 до 6:00;
  - управление ТС без водительского удостоверения соответствующей категории;
  - стоянка автотранспорта за пределами специально отведенных мест, за выезд на газон предусмотрен штраф от 5 000 ₺ (в зависимости от причинённого ущерба);
  - провоз оружия (кроме лицензированного), взрывчатых веществ, а также наркотических и психотропных препаратов, и их употребление;
  - демонстрация и применение лицензированного оружия и спецсредств;
  - хранение пиротехнических изделий, а также несанкционированное их использование на всей территории Отеля;
- Запуск фейерверков возможен только по согласованию с администрацией в строго отведенных местах с 09:00 до 23:00; за нарушение взимается штраф в размере 10 000 ₺, а также ОТЕЛЬ имеет право расторжения договора (отказа от предоставления услуг) в одностороннем порядке.**
- курение в гостиничном номере/коттедже – при установлении фактов курения в помещениях (номер, коттедж или общественные зоны Отеля) взимается штраф в размере 5 000 ₺.
  - нарушение покоя других гостей, создание шума;

**В случае нарушения покоя других гостей ОТЕЛЬ вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прекратить оказание услуг (в том числе – отказать в дальнейшем пребывании на территории Отеля) без возмещения стоимости оплаченных услуг, а также наложить штраф в размере 10 000 ₺ + понесенные расходы Отеля по урегулированию конфликтной ситуации.**

- распитие спиртных напитков, а также употребление продуктов питания в общественных помещениях Отеля (лобби, рестораны, холлы этажей) возможно, только если эти продукты/напитки были приобретены в лобби-баре или ресторанах Отеля;
- пронос и употребление в ресторанах, барах и других общественных местах алкогольных напитков и продуктов, не приобретенных в Отеле – за нарушение предусмотрен штраф 5 000 ₺;
- пребывание животных (кроме небольших домашних животных у гостей, проживающих в коттеджах): допускается проживание гостей с собакой/кошкой весом до 5 кг в коттеджах по согласованию с администрацией Отеля, доплата за проживание с домашним животным составляет 1 000 ₺/сутки;

**Выгул домашнего питомца разрешен только на прилегающей к коттеджу территории или за пределами гостиничного комплекса. В случае нарушения данного правила предусмотрен штраф – 10 000 ₺, ОТЕЛЬ также имеет право расторгнуть договор (отказаться от предоставления услуг) в одностороннем порядке. Недопустимо нахождение животных в общественных зонах отеля.**

- посещение ресторанов и баров в купальниках или халатах;
  - выход за пределы территории гостиничного комплекса в халатах Отеля;
  - купание в открытом бассейне после 22:00, в случае нарушения взимается штраф в размере 5 000 ₽;
  - пронос стеклянной посуды в зону открытых бассейнов и СПА-Комплекс;
  - употребление спиртных напитков, не приобретенных в Отеле, в зоне открытого бассейна.
- 6.1. К лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов, и нарушающим общественный порядок, могут быть применены меры, предусмотренные законодательством РФ и инструкцией по охране объекта.
- 6.2. Гости обязаны придерживаться правил техники пожарной безопасности. Разведение огня, приготовление шашлыков и курение допускается только в специально оборудованных местах. При использовании каминов необходимо строго соблюдать «Инструкцию по пользованию камином» и принимать все меры предосторожности.

## 7. Прочие условия

- 7.1. В случае истечения срока проживания гостя в Отеле, при отсутствии гостя в номере с 17:00 до 23:59 либо с 23:59 до 17:00 следующих суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Все забытые вещи регистрируются в журнале и хранятся в Отеле в течение 6 месяцев, по истечении этого срока они уничтожаются, о чем составляется акт.
- 7.2. Забытые или утерянные вещи хранятся в Отеле в течение 6 месяцев. Малоценные вещи (предметы одноразового использования, поврежденные и сильнозагрязненные носильные вещи, не имеющей большой стоимости, и т.п.) хранятся не более 3 месяцев. Ценные вещи (изделия из драгметаллов, деньги, ценные бумаги, сотовые телефоны и т.п.) хранятся в течение одного года. Возврат утерянных или забытых вещей осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность собственника этих вещей, или посреднику на основании нотариально заверенной доверенности, выданной собственником вещи.
- 7.3. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, не помещенных гостями на хранение в сейф. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).
- 7.4. Гость несет материальную ответственность за потерю или повреждение имущества Отеля и обязан компенсировать убытки в полном размере на основании акта о материальном ущербе согласно действующему «Прейскуранту на порчу гостиничного имущества».
- 7.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются администрацией.

**В случае нарушения настоящих Правил проживания Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и прекратить оказание услуг (в том числе – отказать в дальнейшем пребывании на территории Отеля) без возмещения стоимости оплаченных услуг.**

**Желаем вам приятного отдыха!**