



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Санаторий «Родина»

/ И.С. Соколова/
«04» декабря 2023г.

Правила предоставления гостиничных услуг в Rodina Grand Hotel & SPA

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги по проживанию и дополнительные услуги (услуги питания, прачечной, СПА-комплекса и прочие услуги), далее по тексту именуемыми «гостями» и исполнителем – ООО «Санаторий «Родина» – Отелем «Rodina Grand Hotel & SPA», расположенным по адресу г. Сочи, ул. Виноградная, 33 (далее по тексту именуемым «Отель», «Исполнитель»).

1.2. Режим работы Отеля – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и порядок оплаты услуг

2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

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 Отеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а портье службы приема и обслуживания выдаёт регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.2.1. В целях защиты населения от последствий распространения коронавирусной инфекции договор на предоставление услуг заключается после заполнения гостем анкеты, форма которой утверждена в приложении к настоящим Правилам. В случае отказа от заполнения (полностью или частично) сведений со стороны Гостя, Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг.

2.3. Номер в Отеле предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет – свидетельства о рождении, военнослужащим – удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

Заселение в Отель 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 согласия законных представителей (одного из них).

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный гостем, либо на срок, указанный в подтверждении бронирования. Предельный срок проживания граждан РФ в Отеле Исполнителем не установлен.

Для иностранных граждан размещение в Отеле возможно в пределах срока действия визы или миграционной карты, иного миграционного правоустанавливающего документа.

2.5. Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является – 15 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня. Отель может предоставить гостю по его заявке льготное время заезда/выезда без дополнительной оплаты: время с 12.00 до 15.00 часов, при наличии свободных и незабронированных номеров в Отеле. В случае, если отдел бронирования/служба приема и обслуживания были заранее осведомлены о раннем заезде и Гость подтвердил ранний заезд, то есть номер был забронирован с предыдущих суток, а также при размещении на срок более суток – Гость, вне зависимости от сезонности, дополнительно оплачивает 100% от стоимости номера за сутки проживания, если он заезжает до 06:00 утра, а в случае заезда Гостя после 06:00 утра оплате подлежит 50% от стоимости номера в сутки. При выезде

гостя с 12.00 до 18.00, гость оплачивает 50% от стоимости номера в сутки. При выезде гостя после 18.00 и не позднее 00.00 (следующих суток), гость оплачивает 100% стоимости номера за сутки.

2.6. Оплата за услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен, либо согласно иному распорядительному документу, на услуги Отеля. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания. При выезде гостя производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит проведение операции «Оплата».

2.7. При наличии свободных номеров по решению администрации Отеля гостю может предоставляться отличный от забронированного номер, категории не ниже забронированного.

2.8. Отказ от забронированного номера должен быть заявлен Отелю не позднее, чем за 2 суток, предшествующих дню заезда, до 12:00. Подтверждением аннуляции является ответ Отеля в письменной форме.

2.9. В случае несоблюдения сроков аннуляции забронированных номеров, услуги по бронированию номеров считаются оказанными в полном объеме и подлежат оплате в размере 100% стоимости проживания гостя/ гостей за каждый забронированный и не заселенный номер за первые сутки, если иное не предусмотрено условиями тарифа.

2.10. При несвоевременном заезде гостя с опозданием менее суток последний оплачивает проживание с времени заезда, указанного в выставленном ранее подтверждении о бронировании за первые сутки.

2.11. Аннуляция, произведенная гостем в установленные сроки, освобождает последнего от оплаты услуг по бронированию номеров.

2.12. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.13. Размещение детей до 2 лет с предоставлением колыбели осуществляется бесплатно. За проживание детей в возрасте от 3 до 11 лет в одном номере с родителями взимается пониженная плата в соответствии с действующим прейскурантом.

Размещение, а также оплата проживания детей в возрасте от 12 лет производится как за взрослого гостя.

2.14. При выезде из Отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает электронный ключ от номера портье службы приема и обслуживания.

2.15. Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 6.00 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.

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- ✓ Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- ✓ инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;
- ✓ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- ✓ военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению 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 гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
- ✓ заполнить анкету гостя, в соответствии с формой, утвержденной настоящими Правилами;

- ✓ по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется Отелем на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- ✓ не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории 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 номер Отеля (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 городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- ✓ при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- ✓ при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье службы приема и обслуживания о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

3.4. В Отеле и на его территории запрещается:

3.4.1. оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;

3.4.2. хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

3.4.3. проносить на территорию Отеля любые виды оружия;

3.4.4. хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

3.4.5. пользоваться электронагревательными приборами;

3.4.6. переставлять мебель в номере;

3.4.7. нарушать покой проживающих гостей после 23-00;

3.4.8. находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

3.4.9. проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля.

3.4.10. курение табака, никотинсодержащей продукции, в том числе кальянов, электронных сигарет, систем нагревания/испарения табака, включая IQOS, вейпы и их аналогов во всех помещениях Отеля, в том числе в номерах, за исключением специально отведенных мест. Запрещается зажигание ароматических свечей, благовоний и использование пиротехники.

3.4.11. 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.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание гостиничных и прочих услуг.

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 гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.

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 обязан обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.4. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ✓ наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- ✓ смену полотенец ежедневно;
- ✓ смену постельного белья не реже 1 раза в три дня;
- ✓ наличие в номере телевизора;
- ✓ наличие в номере холодильника;
- ✓ наличие в номере телефона;
- ✓ вызов скорой помощи;
- ✓ пользование медицинской аптечкой;
- ✓ побудку к определенному времени;
- ✓ доставку в номер корреспонденции по её получении;
- ✓ предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- ✓ пользование металлическим шкафом в номере;
- ✓ автоматическую чистку обуви;
- ✓ заказ столика в ресторанах Сочи;
- ✓ вызов такси;
- ✓ справочную информацию по городу;
- ✓ пользование камерой хранения и индивидуальной сейфовой ячейкой менее 8 часов после расчетного часа;
- ✓ парковку для лиц, проживающих в Отеле;

4.5. 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.

4.6. Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, в том числе отказа от заполнения анкеты, согласно п.2.2.1 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. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, 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.

4.7. 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.

4.8. Отель обеспечивает сохранность личных вещей гостей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в настоящих правилах. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному в Отеле порядку.

Номера Отеля оборудованы металлическими шкафами для хранения документов.

Поскольку металлический шкаф не соответствует требованиям к взломостойкости и не является сейфом, для хранения денежных средств и других ценных вещей Гости могут воспользоваться услугой сейфа на стойке регистрации.

4.9. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, прочих материальных ценностей, не сданных на хранение и/или оставленных в металлическом шкафу в номере, Отель ответственности не несет.

4.10. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.11. Отель не несет ответственности за состояние здоровья гостя в случае употребления им продуктов питания и/или напитков, приобретенных вне Отеля.

4.12. Отель обеспечивает полное соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.

4.13. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.

4.14. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.15. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

4.16. Отель и его сотрудники не несут ответственности за детей, оставленных без присмотра родителей, опекунов, законных представителей или иных сопровождающих лиц.

V. Порядок урегулирования претензий.

5.1. Книга отзывов и предложений находится у портье службы приема и обслуживания и выдается по первому требованию гостя.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Если администрации Отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

5.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования гостя считаются необоснованными.

VI. Условия отмены гостиничных услуг

6.1. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя, услуги по бронированию номеров считаются оказанными в полном объеме и подлежат оплате в размере 100% стоимости первых суток проживания гостей и/или каждого не заселенного номера, если иное не предусмотрено условиями тарифа.

Подробные условия предоплаты и аннуляции регламентированы подтверждением бронирования и Договором.

6.2. При бронировании гостиничных услуг по действующему спецпредложению или при заключении договора на специальных условиях может быть предусмотрено условие о внесении обеспечительного платежа. Внесение обеспечительного платежа регулируются отдельным соглашением сторон

Приложение:

- 1) Приложение № 1
- 2) Приложение № 2

Правила проживания с домашними животными в Гранд Отель и Спа Родина

1. Соблюдение данных правил строго обязательно и преследует цели безопасности и комфорта Вашего проживания в отеле, пребывания Вашего питомца и других гостей Отеля.
2. Разрешено только проживание с собаками малых пород весом не более 10 кг. Проживание с другими животными запрещено.
3. Запрещено заселение в Отель с потенциально опасными породами собак, определенными Постановлением Правительства РФ от 29.07.2019 № 974 «Об утверждении перечня потенциально опасных собак».
4. Администрация Отеля оставляет за собой право определять, возможно ли проживание конкретного домашнего животного в номере или нет.
5. Стоимость дополнительной обязательной ежедневной генеральной уборки при размещении с домашним животным начисляется сотрудником службы приема и обслуживания: 3000 рублей в сутки.
6. Для получения разрешения на проживание домашнего животного владельцу необходимо предъявить сотруднику службы приема и обслуживания ветеринарный сертификат и ветеринарный паспорт (ветеринарное свидетельство № 1, если животное перевозится в пределах России, международный ветеринарный сертификат – если из-за рубежа). В ветеринарном паспорте должна быть сделана отметка о том, что собака вакцинирована против бешенства не более, чем за 12 месяцев и не менее, чем за 30 дней до заезда гостя в отель.
7. Допускается заселение Гостей в один номер не более, чем с двумя домашними животными.
8. Допускается заселение Гостей только со спокойным, воспитанным домашним животным, которое не будет беспокоить лаем и воем других постояльцев. В случае, если домашнее животное ведет себя громко и агрессивно, администрация отеля вправе отказать гостю в поселении либо потребовать досрочного выселения гостя.
9. Питомец всегда должен носить ошейник и выгуливаться на поводке.
10. Во время выгула животного в парковой зоне следует избегать территорию цветников. Хозяин животного обязан убирать за своим животным во время выгула. Если необходимо, сотрудники отеля готовы предоставить перчатки и пакеты.
11. Появление с домашним животным в общественных зонах (на территориях ресторанов и баров, на пляже и на всей территории Спа комплекса, в том числе в зоне открытого бассейна и лобби) категорически запрещено. Как следствие, запрещено купание домашнего животного в море и в бассейнах. С животными можно находиться только в номере и на территории парка.
12. Нахождение с домашними животными разрешено на открытых террасах баров и ресторанов, если это не мешает другим Гостям.
13. В случае причинения ущерба домашним животным Отелю, Гость обязан возместить Гостинице материальный ущерб, причиненный питомцем.
14. В случае причинения ущерба, вреда здоровью и/или жизни третьим лицам, находящимся на территории Отеля, ответственность несет Гость – владелец домашнего животного.
15. Владелец животного обязан обеспечивать безопасность других Гостей отеля и персонала, а также тишину.
16. Гость обязан уведомлять СПиО о нахождении домашнего животного в номере без присмотра. При нахождении домашнего животного в номере без Гостей уборка не проводится.
17. Администрация Отеля оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашним животным, в случае нарушения правил проживания, агрессивного, неадекватного и шумного поведения домашнего животного.



Анкета Гостя

Реагируя на происходящее в мире, мы ответственно заявляем, что принимаем изо дня в день полный комплекс мер, направленных на обеспечение высочайшего уровня Вашей безопасности. Чтобы Вы оставались с нами подольше и чувствовали себя безопасно, а, главное, спокойно, просим Вас уделить пару минут времени на заполнение данной анкеты.

Фамилия, имя, отчество:

Серия и номер паспорта:

Дата рождения:

Какое количество Гостей будет проживать в Вашем номере:

Если Вы проживаете в номере не один (-на), уточните, пожалуйста ФИО Гостей и кем они Вам приходятся:

Посещали ли Вы или кто-либо из Вашего ближайшего окружения за последние 14 дней зарубежные страны?
Укажите страну: _____ Дата пересечения границы: _____

Способ пересечения границы:

Авиаперелет

Ж/Д транспорт

Рейсовый автобус

Собственный автомобиль

Туристический автобус

Город прибытия в РФ:

Укажите, пожалуйста, контактное лицо и его номер телефона на случай чрезвычайной ситуации:

Благодарим Вас за уделенное время и понимание!

Пожалуйста, передайте заполненную анкету сотруднику службы приема и обслуживания.

Я даю свое согласие на ежедневное измерение температуры и контроль состояния здоровья сотрудниками медицинской службы Отеля.

Дата _____

Подпись _____