



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ LES ART RESORT

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле LES Art Resort разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги LES Art Resort исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – LES Art Resort (далее – Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТА 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 (см. п.2.4.). При оформлении проживания в Отеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте и карте гостя, а администратор Службы приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения.

2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.3.2. При бронировании номера в Службе приема и размещения, гость оплачивает проживание при заезде, администратор отеля выдает гостю ваучер, чек, гостевую карточку, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор отеля выдает гостю гостевую карточку, ключ.

2.4. Номер в Отеле предоставляется гостям по предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке в том числе:

- паспорта гражданина РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- детям до 14 лет - свидетельства о рождении;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;





- для иностранных граждан – гражданского паспорта, либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина,
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.
- визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты для иностранных граждан (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
При поселении Гость предоставляет ваучер при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. Гости, размещающиеся в отеле на срок более чем 90 дней, и являющиеся гражданами РФ подлежат регистрации администрацией Отеля по месту пребывания в Отеле, регистрация осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713.

Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

2.5.1. Постановка гостя иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется администрацией Отеля в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9.

Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с миграционным законодательством РФ. Возврат стоимости ваучеров не производится.

2.6. Размещение гостей по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному распоряжением Директора ГК. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания, а также при желании гостя на сумму депозита на дополнительные услуги. При выезде гостя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.

2.7.1. При оформлении гарантированного бронирования (любым из возможных способов) осуществляется 100% предоплата.

2.8. В соответствии с Распоряжениями Директора ГК бронирование номеров на праздничные и выходные дни (пятница-воскресенье) осуществляется на весь период праздников (выходных), исключая посуточное бронирование.

2.8.1. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.9. В соответствии с Распоряжением Директора ГК время заезда в номер установлено в 17:00 ч. по московскому времени, время выезда из номера – 14:00 ч. по московскому времени. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 14:00 ч., текущих суток по московскому времени.

2.9.1. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

В случае заезда гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 17.00 ч.), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:





- При заезде с 6.00 до 17.00 – в размере 50% от стоимости номера в сутки
- При заезде до 6.00 – в размере 100% от стоимости номера в сутки

2.9.2. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

2.9.3. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа до 06.00 – выезд осуществляется в 15:00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.

2.9.4. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

➤ В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

➤ При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.9.5. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

➤ При продлении проживания до 24.00 – 50% от стоимости номера в сутки.

➤ При продлении проживания после 24.00 – 100% от стоимости номера в сутки.

2.9.6. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

2.9.7. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

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

2.11. За проживание детей в возрасте до 3-х лет в одном номере с родителями плата не взимается.

2.12. Посещение гостей, проживающих в Отеле, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Данные Гости без проживания обязаны приобрести «Гостевую карту без проживания» в Службе приема и размещения, предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей разрешено с 6:00 до 24:00 часов, по Московскому времени. В случае, когда посетитель остается в номере после 24.00 по Московскому времени, Администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.13. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительных предоставленных услуг вносит депозит в размере, установленном Распоряжением Директора ГК и получает карту гостя. Карту гостя необходимо предъявлять перед получением услуги. Отель имеет право не предоставлять услуги без предъявления карты гостя.

2.14. При освобождении номера и выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера Администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Отель осуществляет полный или частичный возврат депозита.

2.15. На территории отеля расчет за предоставленные услуги наличными средствами и пластиковыми картами (Visa, Visa Electron, MasterCard, Cirrus Maestro) возможна только на стойке Службы приема и размещения. В точках оказания услуг расчет наличными денежными средствами и с помощью пластиковых карт не производится. При предъявлении карты гостя и на основании оказанной услуги выписывается счет гостю, где своей подписью он заверяет факт согласия с оплатой при выезде.

2.15.1. Гость вправе пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

2.16. Дополнительные услуги предоставляются Гостю и списываются с его депозитного счета, который необходимо пополнять по мере его использования. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется





Службой приема и размещения.

2.17. Отель вправе отказать в бронировании и (или) предоставлении гостиничных услуг несовершеннолетним лицам (не достигшим возраста 18 лет), намеревающихся пользоваться услугами отеля без сопровождения законными представителями.

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 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- ✦ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдшерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- ✦ военнослужащие, проходящие 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. Гость обязан:

- ✦ соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- ✦ соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- ✦ возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля 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, общественный порядок 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, не допуская возникновения очагов пожара;
- ✦ своевременно и в полном объеме оплачивать 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, оказанных исполнителем, 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 дежурного Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ.
- ✦ по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

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

3.4. В Отеле запрещается:

- ✦ оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- ✦ хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- ✦ открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- ✦ хранить и использовать пиротехнические изделия;
- ✦ пользоваться электронагревательными приборами;





- ✎ самостоятельно переставлять мебель в номере;
- ✎ курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения;
- ✎ разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- ✎ вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с уведомления администрации ресторана в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей.
- ✎ проносить и употреблять на территории Отеля алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле;
- ✎ проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- ✎ нарушать покой проживающих гостей;
- ✎ оставлять детей без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории отеля;
- ✎ находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- ✎ проводить в Отель своих посетителей без регистрации в Службе приема и размещения;

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

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

4.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.

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

- ✎ наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- ✎ смена полотенец ежедневно;
- ✎ смена постельного белья не реже 1 раз в три дня;
- ✎ наличие в номере телевизора;
- ✎ наличие в номере телефона;
- ✎ предоставление туристической информации;
- ✎ консультации специалистов СПА-комплекса (во время работы комплекса);
- ✎ анимационные дневные программы для детей и взрослых;
- ✎ завтрак, обед и ужин, согласно установленному времени;
- ✎ вызов скорой помощи;
- ✎ побудка к определенному времени;
- ✎ доставка в номер корреспонденции по её получении;
- ✎ предоставление кипятка;
- ✎ вызов такси.

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 ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии 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 потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

4.4.1. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.





- 4.5.** В случае грубого нарушения Правил поведения или техники 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.** Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в п.3.4. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.
- 4.7.** За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.
- 4.8.** Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
- 4.9.** Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.
- 4.10.** Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.
- 4.11.** Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.
- 4.12.** Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений.
- 4.13.** Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.
- 4.14.** Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

V. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

- 5.1.** Для проживания с домашними животными предусмотрены специальные номера категории Pet Suite. Максимальное размещение в номере 4 чел. (2 основных места и 2 доп.места - еврораскладушка или детская кроватка).
- 5.2.** Номера доступны для бронирования в отделе продаж и онлайн на официальном сайте ГК.
- 5.3.** В случае отсутствия номеров Pet Suite на какие-либо даты, размещение с животными в других номерах запрещено.
- 5.4.** Действующие специальные предложения на проживание, опубликованные на официальном сайте, применяются при бронировании номера категории Pet Suite.
- 5.5.** Стоимость проживания в номере Pet Suite рассчитывается по действующему прайс-листу.
- 5.6.** При заселении в номер с домашним животным, Отдыхающий обязан ознакомиться с настоящими Правилами и поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями.
- 5.7.** Заселение допускается из расчета одно животное на один номер.
- 5.8.** При заселении взимается депозит в размере 5000 руб. Предусмотрен для списания в случае нанесения ущерба имуществу ГК или других проживающих, а также в случае нарушения настоящих правил.





5.9. Отдыхающие, прибывшие в ГК с домашним питомцем, при заселении в номер должны предъявить администратору ресепшн ветеринарный паспорт установленного образца. В случае отсутствия данного документа, администратор вправе отказать в заселении. Оплаченные денежные средства будут возвращены в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке.

5.10. Проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории ГК:

- ♪ Осуществлять выгул домашнего питомца в специально отведенных местах.
- ♪ Посещать помещения зданий LES OPERA и ACADEMIA (рестораны, бары, помещение развлекательного центра, конференц- и банкетные залы, бассейны и прилегающая к ним территория, а также другие места общего пользования) без сопровождения домашнего питомца.
- ♪ Своевременно убирать фекалии своего питомца, оставленные в местах общего пользования (можно использовать бесплатно предоставленные Гостиничным комплексом гигиенические принадлежности).
- ♪ Не кормить домашнего питомца из посуды, принадлежащей ГК.
- ♪ Не использовать для мытья домашнего питомца душевые кабины и ванны, не использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие ГК.
- ♪ Не вычесывать домашнего питомца в номере, холлах и других местах общего пользования.
- ♪ Не препятствовать доступу сотрудников ГК в номер для уборки или проведения ремонтных работ.

5.11. В случае нанесения ущерба гостиничному имуществу домашним питомцем, отдыхающий обязуется возместить ущерб согласно прейскуранту порчи имущества.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Книга отзывов и предложений находится у портье Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.

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

6.2. 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.

6.3. 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.

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

6.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в Службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Отель не несет ответственности за несохранность вещей.

6.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции.

**БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ
И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**



Искусство отдыхать