

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «ОТЕЛИ ЭЛИЗА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее – услуги) в отеле «Принцесса Элиза», «Элиза Инн», «Элиза БонАпарт», хостел «Элиза Спэйс Клуб», Медикал Спа отель Ореховый Сад (далее – Отель).

2. Отель, действует на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ и соответствия отелю категории «три» звезды» и хостел без звезд.

3. Отель предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

4. Наши отели:

*отель Принцесса Элиза *** - Калининградская область, г. Зеленоградск, ул. Володарского, дом 20А <https://www.annashulz.ru/prinzcessa-eliza/>

* отель Элиза Инн *** - Калининградская область, г. Зеленоградск, ул. Ткаченко, дом 4 <https://www.annashulz.ru/eliza-inn/>

* Апарт-отель Элиза БонАпарт *** Калининградская область, г. Зеленоградск, ул. Железнодорожная, дом 26А <https://www.annashulz.ru/eliza-bonapart/>

* Капсульный хостел Элиза Спэйс Клуб без звезд Калининградская область, г. Зеленоградск, ул. Железнодорожная, дом 30 <https://www.annashulz.ru/elisa-space-club/>

* Спа-отель Ореховый сад – Калининградская область, г. Краснознаменск, ул. Героя России А.В. Катериничева, дом 10 <https://elisaspa.ru/>

2. В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПОНЯТИЯ:

- **«бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
- **«время выезда (расчетный час)»** - время, установленное исполнителем для выезда потребителя; **«время заезда»** - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
- **«заказчик»**- физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
- **«потребитель»** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **«цена номера (места в номере)»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- **Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги"**, используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью 1 седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным

федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

- **Цена номера** (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- ОТЕЛЬ работает по динамическим тарифам. Динамический тариф формируется согласно утвержденному основному **Прейскуранту** с официальными открытыми ценами и Политике продаж, где указаны правила применения тарифов.

В зависимости от загрузки, сезонности, конкурентной среды все цены и предложения могут быть:

- изменены без уведомления;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- подтверждены по другим условиям и ограничениям.

Цена гарантирована Гостю после того, как бронирование оформлено, и гостю сообщен устно или отправлен номер подтверждения бронирования.

Цена не включает никаких непредвиденных расходов и услуг, которыми Гость может воспользоваться во время пребывания в гостинице.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ.

1. Информация об услугах размещается в отделе приема и размещения и включает в себя:

- * сведения об Отеле, номер его контактного телефона и учредительные документы; настоящие правила;
- * сертификат о присвоении Отелю категории;
- * категории номеров отеля и их прейскурант;
- * перечень включенных в стоимость услуг;
- * перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Отелем за отдельную плату;
- * сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- * сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- * сведения о времени заезда (выезда) из Отеля.
- * В каждом номере Отеля имеется план эвакуации.

2. ОТЕЛЬ оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.

3. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах

Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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".

4. Регистрация в Отеле 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.

5. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

6. Для получения номера в Отеле гости предоставляют в службу приема и размещения, следующие документы:

- * Гражданин РФ предоставляет общегражданский паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:
 - * свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - * заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации, при условии предоставления документа, подтверждающего факт постоянного проживания за пределами территории Российской Федерации;
 - * Иностранному гражданину для регистрации предоставляет:
 - * паспорт иностранного гражданина;
 - * миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
 - * документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

7. При оформлении проживания в Отеле:

- * Гость обязан ознакомиться с информацией на регистрационной карте, подписать ее и передать в отдел приема и размещения;
- * Отель снимает копию паспорта или иного документа удостоверяющего личность Гостя.
- * Предельный срок проживания в Отеле не установлен.
- * Оформление Гостей, прибывающих в Отель и убывающих из него, осуществляется круглосуточно.
- * Цена номера, перечень услуг, которые входят в цену номера, цена дополнительных услуг, устанавливаются Отелем.

8. Формы оплаты услуг:

- * наличные денежные средства в национальной валюте Российской Федерации;
- * с использованием платежных карт платежных систем, перечень которых имеется в отделе приема и размещения;
- * по предварительному согласованию с Отелем в безналичном порядке.
- * Единый расчетный час Отеля – 12 часов дня текущих суток по местному времени. Время заезда в Отель - 15 часов текущих суток по местному времени. Ранний заезд (до расчетного часа) и поздний выезд (после расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с

отелем. При выезде после установленного расчетного часа с Гостей взимается следующая плата – 50% от стоимости номера при выезде до 18 часов текущих суток по местному времени, 100% от стоимости номера при выезде после 18 часов текущих суток по местному времени.

Дополнительная плата за поздний выезд рассчитывается исходя из стоимости номера на день выезда, которая может отличаться от первоначальной стоимости бронирования.

Режим работы Отеля - круглосуточный.

* При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа, Гость обязан немедленно сообщить об этом в отдел приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

* Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Отель не поселяются. Право на заселение или отказ к заселению граждан остается за Отелем.

9. В Отеле гость может воспользоваться следующими видами включенных в стоимость услуг:

- * Вызов скорой помощи;
- * Пользование медицинской аптечкой, за исключением лекарственных препаратов;
- * Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении (кроме бандеролей и посылок);
- * Побудка к определенному времени;
- * Уборка номера 1 раз в сутки; Смена белья один раз в три дня.
- * Детская кровать;
- * Распечатка документов на ресепшене;
- * Кофе на рецепции, чай, бутилированная вода в номере.;
- * Пользование внутренней телефонной связью, телевидением;
- * Предоставление иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по запросу;
- * Дополнительного комплекта средств личной гигиены;
- * Использование утюга и гладильной доски;
- * Сейф в номере;
- * Прокат велосипедов;
- * Wi-Fi;
- * Парковка на территории Отеля (за исключением отеля Элиза Инн) на период проживания;
- * Халат и тапочки;
- * Зонты на рецепции
- * Массажное кресло
- * Палки для скандинавской ходьбы
- * Стиральная машина в служебном помещении.

10. В Отеле гость может воспользоваться следующими видами платных услуг:

- * Размещение домашних животных (по предварительному согласованию с Отелем и в определённых номерах). Максимальное количество животных в номере – 1 питомец. Виды: собаки, кошки. Максимальный вес животного: 5 кг. Стоимость 1000 руб/сутки
- * Дополнительная кровать в номер; Для ребенка от 4-х до 10-ти лет 1000 руб/сутки (завтрак включен): для взрослого 2000 руб/сутки (завтрак включен)
- * Мини-бар (отель Принцесса Элиза);
- * Прачечная и химчистка;
- * Трансфер
- * Аренда пляжных полотенец

11. Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

12. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. С согласия Отеля бронь может быть восстановлена с учетом оплаты 100% фактического простоя номера.

13. В случае незаезда и несвоевременной аннуляции бронирования с Гостя взимается плата за простой номера в размере стоимости суток проживания.
14. возврат денежных средств осуществляется Гостю по его письменному запросу, после согласования с Руководством Отеля.
15. Отель производит бронирование номеров круглосуточно.
16. Отель производит бронирование номеров поступивших заявок через Интернет и глобальные системы бронирования.

- * Информация, необходимая для бронирования:
- * Для бронирования физическими лицами:
 - * фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
 - * дата и время заезда и выезда;
 - * категория и количество номеров;
 - * форма оплаты;
 - * контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- * Для бронирования юридическими лицами: Заявка на бронирование номеров в Отеле принимается на фирменном бланке организации-заказчика с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации. В заявке должны быть указаны:
 - * фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
 - * дата и точное время заезда и выезда;
 - * категория и количество номеров;
 - * форма оплаты (по безналичному расчету, банковской картой, наличными);
 - * контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).
- * Заявка считается подтвержденной после получения письменного или устного подтверждения Отеля с указанием номера брони в течение 24 часов;
- * Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа;
- * Отмена бронирования происходит только по инициативе Гостя, осуществившего бронирование, или организации, бронирующей номер. Для аннуляции брони необходимо обратиться в Отель посредством телефонной 8-800 1000 819 или электронной почте villa-elisa@mail.ru не позднее, чем за три дня до даты предполагаемого заезда (в высоки сезон с 03.06 по 21.08 за 14 дней до предполагаемого заезда), если иные условия аннуляции не прописаны в тарифе.
- * При оплате услуг Отеля безналичным банковским переводом предоставляется акт выполненных работ. Данные документы направляются на почтовый адрес организации или гостю при предъявлении или через ЭДО. При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет. Все отчетные документы выдаются Гостю при выселении из Отеля.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- * Дополнительные услуги за плату выполняются только с согласия Гостя.
- * Гости обязаны соблюдать установленные Отелем настоящие правила и правила пожарной безопасности.
- * Запрещено сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы.
- * В случае необходимости Гостя заселиться в Отель с животным, Гость обязан заблаговременно предупредить об этом Отель. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в Отеле с дикими животными запрещено.
- * Поселение с животным в номере допускается из расчета один питомец общим весом не более 5кг.
- * Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Отеля:
- * Выгул домашних животных на территории Отеля и на газонах – строго запрещен;

- * Для кормления домашних животных Отель предоставляет специальные миски;
- * Для туалета кошек и собак, Отель также предоставляет специальный лоток;
- * При отсутствии специальной переноски для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере, холле, на территории Отеля;
- * Запрещается брать с собой домашних животных в места общественного питания и общего пользования;
- * Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю;
- * В случае проживания в Отеле с собакой Гость должен при заезде ознакомиться и подписать соответствующий документ – «Правила размещения в отеле с животными».
- * В целях соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил и заботы о сохранении здоровья Гостя запрещается проносить и употреблять в местах общественного питания Отеля напитки и продукты питания, приобретенные за пределами Отеля.
- * Отель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за утрату, недостачу или повреждение личных вещей Гостя, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам службы приема и размещения, либо вещь, помещенная в сейфе хранения отеля.
- * Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение или были помещены Гостем в предоставленный индивидуальный сейф, за исключением случая, когда по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Отеля был невозможен или стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- * При отсутствии Гостя в Отеле до 23:59 текущих суток, начиная с момента окончания срока проживания, и отсутствии в Отеле информации о намерении Гостя продолжить проживание в Отеле, сотрудниками отеля (представитель СПИР, службы безопасности, хозяйственной службы) составляется опись имущества Гостя, находящегося в номере. Имущество принимается на хранение Отелем на срок:
 - Не ценные вещи - на 3 месяца;
 - Ценные вещи - на 6 месяцев;
 Продукты питания и медикаменты подлежат утилизации
- * За нарушение правил предоставления гостиничных услуг Отель и Гость несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
- * В случае обнаружения забытых вещей Отель действует согласно внутренней процедуре «Потерянные, забытые вещи».

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

- * При обнаружении недостатков в оказании услуг Гость вправе потребовать от Отеля по своему выбору:
 - безвозмездное устранения недостатков;
 - равноценную замену услуги;
 - соответствующее уменьшение цены за оказанную услугу.
- * Гости, проживающие в Отеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив отелю расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
- * В случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также неоплаты дополнительных услуг, Гость обязан в соответствии с Законодательством Российской Федерации возместить причиненный ущерб.
- * Гости обязаны:
 - соблюдать порядок и чистоту в помещениях и на территории отеля;
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности;
 - при уходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, номер, извлекать карту номера из картхолдера;
 - своевременно производить расчет за оказанные услуги;
 - по истечении согласованного срока проживания освободить номер в день выезда до единого расчетного часа, за исключением случаев, когда Гость по согласованию с Отелем оформил продление сроков проживания;

- при выезде из Отеля сдать карту от номера работнику отдела приема и размещения и произвести окончательный расчет.

* Гостям запрещается:

- оставлять в номере Отеля посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, горючие и взрывоопасные материалы, оружие, наркотические вещества;
- пользоваться своими электронагревательными приборами;
- нарушать тишину и покой иныхGuestов в ночное время (с 23.00 до 07.00 по местному времени);
- курить в здании Отеля. Сбор за удаление следов курения в номере или здании отеля – 5000 рублей;
- В случае срабатывания датчиков пожарной сигнализации по вине постояльца отеля, взимается сбор в размере 10 000 руб. за ложный вызов противопожарной службы.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Отель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Отелем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Отель несет ответственность и возмещает ущерб Гостю в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.5. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.

6.7. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Отелем в срок не более 10 (десяти) дней со дня их подачи.

7. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

7.1. Территория Отеля, все входы и выходы, внутренние лестницы, холл, кафе и жилые этажи контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества Отеля.

7.2. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

Обработка персональных данных

Отель осуществляет обработку персональных данных в интересах Гостей, руководствуясь законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», «Положением об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в Отеле».

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»,
Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
от 18 ноября 2020г №1853

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»,
Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020г №1853

Основные понятия, используемые в настоящем документе, означают:

- ОТЕЛЬ - нежилые помещения, расположенные на втором, третьем, четвертом и пятом этажах (Принцесса Элиза, Элиза Инн, Элиза БонАпарт, хостел Элиза Спейс Клуб, ОТЕЛЬ Медиал СПА Ореховый Сад») (далее по тексту – ОТЕЛЬ), предназначенные для оказания гостиничных услуг..
- «ГОСТЬ» - физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.
- «Правила проживания» - свод правил, устанавливающий порядок проживания в Отеле.
- «Администратор» - физическое должностное лицо, являющееся сотрудником Отеля, который осуществляет текущее управление деятельностью Отеля и обеспечивает исполнение административных и отельных нормативов.

Условия регистрации и заселения

ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания граждан.
Режим работы Отеля – круглосуточный.

Время заезда в отель/хостел с 15.00. Расчетный час в Отеле – 12:00 по местному времени. Для проживания необходимо зарегистрироваться на административной стойке (1 этаж здания, центральный холл) у Администратора.

Порядок оформления проживания

- сообщите Администратору свое имя и фамилию, в соответствии с бронированием,
- В случае, если бронирование и оплата этого бронирования, совершена. Третьим лицом, обязательно наличие **Уведомление об исполнении оплаты третьим лицом**
- предъявите один из следующих документов (Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853)
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- Свидетельства о рождении, для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- Паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- Временного удостоверения личности гражданина 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.
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства:
- Вид на жительство лица без гражданства.
- Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 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).
- ознакомьтесь с настоящими Правилами проживания;
- получите от сотрудника Отела (Администратора или Оперативного дежурного) электронный ключ-карту от номера.
-

• Заселение

- Для Вашего удобства и безопасности, при непосредственном заселении в номер, сотрудники Отела обязаны кратко проинструктировать Вас об основных правилах Отела, о том, как пользоваться номером и его оборудованием, дополнительными услугами.

• Уборка и обслуживание номера

- Уборка в номерах любой категории, за исключением хостела, производится каждый день. Смена постельного белья и полотенце производится на каждые третьи сутки проживания, минеральная вода пополняется ежедневно, (шампунь, гель для душа, мыло) – по мере использования. Если Вы хотите поменять полотенце раньше, просто положите на пол в ванной комнате.

• Сохранность личных вещей

- Отель не несет ответственности за утрату денег, кредитных карт, драгоценностей, ювелирных изделий, оставленных в номере. Для хранения рекомендуется использовать сейф, расположенный в номере. Инструкция прилагается.

- В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера немедленно сообщите о случившемся событии администрации Отеля, и мы поможем Вам принять необходимые меры

• Продление проживания

- При продлении проживания необходимо заблаговременно согласовать пребывания в Отеле на больший срок с Администратором.

Продление проживания свыше срока, подтвержденного Администратором, возможно только в случае отсутствия бронирования на гостиничные номера, освобождаемые Гостем

Посетители

Посетители Гостей вправе пребывать в номере посещаемого с 8:00 до 23:00 после процедуры регистрации в журнале посещений и предъявления документов, удостоверяющих личность.

Выезд из Отеля

При выезде из Отеля необходимо освободить гостиничный номер до 12:00 текущего дня. Порядок выезда:

- если Вы торопитесь, то сообщите заблаговременно Администратору о выезде для быстрого оформления необходимых документов;
- в случае, если выезд осуществляется до 8:00 текущего дня, необходимо заблаговременно предупредить Администратора, чтобы служба размещения Отеля смогла заранее подготовить необходимые документы;
- сдайте электронный ключ-карту на административную стойку Администратору;
- произведите полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные услуги, получите документы.

Задержка выезда

В случае задержки выезда после расчетного часа в 12:00 оплата за номер взимается в следующем порядке:

- от 6 до 12 часов задержки после расчетного часа - оплата в размере половины стоимости проживания за сутки;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - оплата за полные сутки проживания.

Правила пребывания и поведения в Отеле

Уважаемые

гости!

Уверены, что соблюдение простых общепринятых правил проживания в Отеле сделает пребывание Вас и других наших Гостей приятным и спокойным. Просим Вас внимательно ознакомиться с данными Правилами.

- Соблюдайте тишину и порядок, уважайте покой соседей, находясь в общих зонах. При открывании (закрывании) дверей, которые (в соответствии с отельными требованиями оборудованы специальными доводчиками) придерживайте их, так как при резком неосторожном движении могут издавать громкий хлопающий звук.
- Строго соблюдайте правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.
- Не используйте в номере электронагревательные приборы.
- Покидая номер, пожалуйста, закрывайте краны, окна, выключайте свет.
- Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять детей, гостей одних в номере, передавать электронный ключ-карту, оставлять дверь номера открытой.

- В случае утраты или повреждения имущества Отеля Вам придется возместить стоимость нанесенного Отелю ущерба в полном размере.
- На территории наших Отелей действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях Отеля (за исключением личных номеров и туалетных кабин) видеокамер.

Гостям Отеля запрещено:

- курить в помещениях Отеля и номере в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», вступившем в силу с 01.08.2014. В случае установления факта курения оплачиваются услуги по организации уборки и ионизации помещения, стоимостью 5 000 рублей;
 - хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
 -

Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае:

- задымления,
- пожара,
- затопления,
- нарушения Гостем настоящего порядка размещения и проживания,
- нарушения общественного порядка.
-

• Порядок разбора конфликтных ситуаций

- При разрешении конфликтных ситуаций Стороны руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг».
- В случае отсутствия Гостя на момент окончания оплаченного срока проживания администрация Отеля вправе создать комиссию, войти в номер в присутствии свидетелей и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, а также своими силами физически освободить номер от вещей. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация помещает на бесплатное хранение в Отеле. Собирается комиссия в составе Администратора и двух свидетелей (могут являться работниками Отеля), делается описание вещей в соответствующем Акте, после чего вещи в запечатанном виде в присутствии двух свидетелей передаются на хранение Администрации Отеля.

Расторжение Отелем процедуры оказания услуг

Отель вправе расторгнуть процедуру оказания гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Отелю.

Порча, утеря имущества Отеля

В ряде случаев случается порча или утрата имущества Отеля. В такой ситуации Гостям предлагается оплатить материальной ущерб, нанесенный Объекту. Для этого мы составили «Прейскурант», где учтена текущая стоимость возмещения тех или иных возможных материальных утрат. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещение стоимости нанесенного ущерба будет производиться согласно «Прейскуранту» (полная информация на административной стойке Отеля на 1 этаже).

Предварительное бронирование

Для гарантированного заселения предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов:

- интернет-бронирование
<https://www.annashulz.ru/princessa-eliza/> отель Принцесса Элиза
<https://www.annashulz.ru/eliza-inn/> отель Элиза Инн
<https://www.annashulz.ru/eliza-bonapart/> Апартаменты Элиза БонАпарт
<https://www.annashulz.ru/eliza-bonapart/> хостел Элиза Спейс Клуб
- бронирование по телефону 8-800 1000 819 (звонок бесплатный);
- отправка письма-заявки (для юридических лиц – обязательно) по электронной почте villa-elisa@mail.ru.
-

Во всех указанных случаях предварительного бронирования Вам будет отправлено «Подтверждение» (для юридических лиц обязательно в письменной форме). Согласно выбранного тарифа, необходимо произвести оплату.

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платежный шлюз Альфа банк. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИР, Visa и MasterCard.

- ONLINE на сайте <https://www.annashulz.ru/payment/>:

- Оплата по СБП QR коду <https://www.annashulz.ru/oplata-qr-kodom/>

- Безналичным платежом по выставленному счету

- Наличными/Банковской картой на стойки Администратора

Бронирование считается гарантированным, если:

- гостем внесена полная или частичная предоплата наличными, банковской картой или по безналичному расчету;
- от заказчика гостиничных услуг получено гарантийное письмо на официальном бланке организации.

В таком случае отель ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с лица – заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Во всех остальных случаях бронирование является негарантированным.

При негарантированном бронировании отель ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров

Отель работает по динамическим тарифам. Динамический тариф формируется согласно утвержденному основному Прейскуранту с официальными открытыми ценами и Политике продаж, где указаны правила применения тарифов.

В зависимости от загрузки, сезонности, конкурентной среды все цены и предложения могут быть:

- изменены без уведомления;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- подтверждены по другим условиям и ограничениям.

Цена гарантирована Гостю после того, как бронирование оформлено, и гостю сообщен устно или отправлен номер подтверждения бронирования.

Цена не включает никаких непредвиденных расходов и услуг, которыми Гость может воспользоваться во время пребывания в гостинице.

Отмена бронирования/заезда

В случае отмены бронирования/заезда менее чем за трое суток до планируемого заезда взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток пребывания в номере, выбранной категории.

В случае бронирования на период с 1 мая по 30 сентября, отмена бронирования возможна не менее чем за 14 суток до заезда. При отмене бронирования менее чем за 14 суток, взимается оплата в размере 50% от стоимости проживания в Отеле..

Условия оплаты за проживание

Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по утвержденному в Отеле Прейскуранту наличным или безналичным платежами. Все платежи принимаются только в рублях РФ, в обязательном порядке выдается контрольно-кассовый чек и другие платежные документы (по требованию).

При заселении в номер оплата проживания производится в полном размере, по факту выселения из номера, оплачиваются все дополнительные услуги, приобретенные в период проживания.

За проживание детей в возрасте до 4 (четырёх) лет в одном номере с родителями без предоставления дополнительного места плата не взимается. Дополнительное место для ребенка с 4 (четырёх) до 10 лет, стоимость составляет 1000 руб/сутки, завтрак включен.

Дополнительное место для взрослого, стоимость составляет 2000 руб/сутки, завтрак включен.

Дополнительное место – это диван/кресло-диван/еврораскладушка (в зависимости от выбора отеля)

Способ оплаты

Услуги Отеля, в том числе проживание, могут быть оплачены наличными денежными средствами, безналичным перечислением, а также к оплате принимаются банковские карты (Visa, MasterCard, МИР, СПБ). Оплата только в Российских рублях.

При оплате Гость получает чек ККМ (контрольно-кассовой машины).

Безналичная оплата на расчетный счет Отеля

При оплате проживания безналичным платежом на расчетный счет Отеля, формируется счет, который предоставляется Гостю в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в счете, должны поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за три дня до заезда Гостя (если не существует иной договоренности с руководством Отеля на основании гарантийного письма).

Аннулирование оплаты при заселении без бронирования

Аннулирование оплаты проживания производится в случае, если Гость, не бронируя заранее номер, прошел процедуру размещения и оплатил услуги наличными денежными средствами, но в силу каких-то обстоятельств не заселился в номер. Возврат денежных средств производится на основании Заявления установленного образца с указанием причины отказа от заселения и только после возврата Администратору бланка строгой отчетности чека ккм и карточки Гостя.

Расторжение Отелем процедуры оказания услуг

Отель вправе расторгнуть процедуру оказания гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Отелю.

Порча, утеря имущества Отеля

В ряде случаев случается порча или утрата имущества Отеля. В такой ситуации Гостям предлагается оплатить материальной ущерб, нанесенный Объекту. Для этого мы составили «Прейскурант», где учтена текущая стоимость возмещения тех или иных возможных материальных утрат. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещение стоимости нанесенного ущерба будет производиться согласно «Прейскуранту» (полная информация на административной стойке Отеля на 1 этаже).

Обработка персональных данных

Отель осуществляет обработку персональных данных в интересах Гостей, руководствуясь законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», «Положением об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в Отеле».

