



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТЕЛЯ ЗАГОРОДНОГО КЛУБА «ТЕРИЙОКИ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015г. № 1085 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный. Режим работы ресторанов и СПА комплекса Загородного клуба «Терийоки» устанавливается отдельными правилами.

1.3. Заезд Гостя в Отель осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

1.4. Помимо паспорта, иностранный гражданин при заезде должен предъявить въездную визу в Российскую Федерацию, действующую в течение всего периода проживания, и миграционную карту (кроме случаев, когда международными договорами Российской Федерации с соответствующим государством не предусмотрен иной порядок въезда и пребывания иностранных граждан в Российской Федерации).

1.5. Наличие документов, указанных в пунктах 1.3. и 1.4., является обязательным при заезде в Загородный Клуб «Терийоки», и в случае их отсутствия отель будет вынужден в заселении отказать. При этом ответственность за несвоевременную аннуляцию или незаезд возлагается на Гостя, который не предоставил необходимые документы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6. Водительское удостоверение, служебные удостоверения, заграничный паспорт гражданина Российской Федерации и другие документы не могут быть приняты в качестве альтернативы документов, указанных в п. 1.3.

1.7. При размещении Гость вносит 100% предоплату за весь период проживания в Отеле.

### 2. Порядок оплаты услуг Отеля

2.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Преискурантом, действующим в Отеле.

2.2. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом. Расчетный час - 12.00 часов текущих суток по московскому времени.

2.3. Гарантированное время размещения в Отеле – 14.00 текущих суток. При заезде до 14:00 без предварительного бронирования и согласования гарантированного раннего размещения с отделом продаж Отеля, размещение может быть предоставлено при наличии свободных и чистых номеров. Завтрак в день заселения без оплаты не предоставляется.

2.4. В Отеле установлено время выезда - 12:00. Поздний выезд из номера может быть предоставлен при наличии объективной возможности и при отсутствии на номер подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

Расчет происходит по следующему принципу:

- поздний выезд до 23:00 – доплата 50% базового тарифа для занимаемого номера;

- поздний выезд после 23:00 – доплата 100% базового тарифа для занимаемого номера.

2.5. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться к Администратору службы приема и размещения не менее чем за 24 часа до расчетного часа. Продление проживания осуществляется при наличии свободных мест в Отеле и по ценам, установленным Преискурантом, действующим в отеле.

2.6. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Администратором службы приема и размещения.

2.7. Отель предоставляет возможность бесплатного размещения совместно с двумя взрослыми в одном номере на дополнительном месте одного ребенка в возрасте до 5 лет включительно.

2.8. Отель может предоставить дополнительную раскладную кровать за дополнительную плату, в соответствии с действующим прейскурантом.

2.9. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- предоставление кипятка, комплекта посуды и столовых приборов.

2.10. При проживании Гостя в Отеле более 2-х суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную оплату.

2.11. Уборка номера производится каждый день.

2.12. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, сдает ключ от номера Администратору службы приема и размещения.

2.13. В случае сокращения сроков проживания гость уведомляет Отель не менее, чем за 24 часа (за 72 часа в период высокого сезона) до фактической даты выезда, в противном случае Отель имеет право удержать штраф в размере стоимости одних суток проживания (в период высокого сезона за все ранее забронированные сутки).

2.14. По просьбе проживающих и с согласия администрации допускается нахождение в номере посторонних лиц с 08:00 до 23:00. Посетителю необходимо предъявить Администратору стойки приема и размещения документ, удостоверяющий личность. При отсутствии запроса на предоставление дополнительных услуг для посетителя оплата за его нахождение в номере в установленные часы не взимается. В случае пребывания посетителя в номере в период с 23:00 до 08:00, посетитель подлежит регистрации в отеле как проживающий за дополнительную плату. Оплата взимается в соответствии с ценами, установленными Прейскурантом, действующим в Отеле.

### **3. В обязанности Гостя входит:**

3.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта, утвержденного Генеральным директором управляющей организации.

3.2. Соблюдать чистоту и порядок.

3.3. Соблюдать тишину с 23.00 до 08.00.

3.4. Соблюдать правила пожарной безопасности (раздел 7 настоящих Правил).

3.5. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и электроприборы

3.6. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

### **4. Гостю запрещается:**

4.1. Передавать посторонним лицам ключ от номера;

4.2. Находиться в Отеле (в том числе проживать в номере) с животными без предварительного согласования с Отелем;

4.3. Вносить на территорию Загородного Клуба «Терийоки» и хранить взрывчатые, токсичные материалы, оружие, боеприпасы, приобретенные у третьих лиц продукты питания, напитки (алкогольные, безалкогольные);

4.4. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

4.5. Переставлять и передвигать мебель.

4.6. Курение на территории Загородного Клуба «Терийоки», включая гостиничные номера, балконы, террасы, коридоры, холлы, лестничные площадки, лифты, иные помещения, рестораны, СПА-комплекс, сауны, бассейн, набережные, детские площадки - запрещено.

4.7. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

4.9. Лицам, незарегистрированным на стойке приема и размещения, находиться в номерах Отеля в период с 23.00 до 08.00.

4.10. Употреблять алкогольные напитки вне специально отведенных для этого мест;

4.11. Находиться в общественных зонах отеля, СПА комплекса в состоянии сильного алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также употреблять крепкие алкогольные напитки и любые напитки в стеклянной таре на территории СПА комплекса и других не предназначенных для этого общественных зон отеля.

4.12. Проживать в отеле, находиться на территории СПА комплекса несовершеннолетним лицам без сопровождения родителей или иных законных представителей, или без их нотариально удостоверенного письменного разрешения.

### **5. Обязанности Отеля**

5.1. Оказывать Гостю услуги проживания, питания, услуги СПА-комплекса, иные услуги Загородного клуба «Терийоки» при условии предварительной оплаты гостем таких услуг и соблюдения Гостем настоящих Правил;

5.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере либо на стойке приема и размещения Отеля.

5.3. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещения Отеля.

5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей и принимать соответствующие меры по их разрешению.

## **6. Дополнительная информация об условиях проживания**

6.1. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг в случае нарушения Гостем настоящих Правил, а также в случае отсутствия полной и своевременной оплаты забронированной услуги.

6.2. Любые претензии, связанные с ненадлежащим оказанием услуг Загородного Клуба «Терийоки», подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

6.3. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и при отсутствии Гостя в занимаемом номере после 14:00 (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, находящийся в службе приема и размещения, остальные вещи передаются на хранение в службу гостиничного хозяйства.

6.4. Отель отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля.

Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.6. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев (за исключением скоропортящихся продуктов, и иных вещей, не подлежащих хранению, или требующих особых условий хранения). Отель предпринимает все необходимые меры для связи с владельцем вещи. В том случае, если в течение 3 месяцев с момента оставления вещь не будет истребована владельцем, Отель вправе утилизировать вещь. В любом случае вещь передается ее владельцу при условии возмещения расходов Отеля по ее хранению.

## **7. Правила противопожарной безопасности**

7.1. В Отеле запрещается:

- пользоваться собственными электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками и т.п.);
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы какими-либо предметами;
- курить в любых помещениях и на территории Отеля;
- разжигать огонь, без разрешения Отеля пользоваться любыми нагревательными приборами;
- проносить, хранить в Отеле взрывоопасные и самовоспламеняющиеся жидкости, газы и иные вещества.

7.2. Уходя из номера, Гости обязаны выключить телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения.

7.3. В случае пожара в номере Гостю необходимо:

- немедленно сообщить о случившемся в пожарную часть по телефону «01» (с мобильного телефона 112) и администратору Отеля;
- если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, следует выйти из номера и закрыть дверь, не запирая ее на замок;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации и пожарной охраны.

7.4. В случае пожара вне номера Гостю необходимо:

- немедленно сообщить о случившемся в пожарную часть по телефону «01» (с мобильного телефона 112) и администратору Отеля по номеру «0»;
- покинуть свой номер, закрыв окна и двери, а затем выйти из здания, следуя планам эвакуации, размещенным на стенах коридоров Отеля;
- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
- сообщить администрации Отеля и/или пожарной охране о своем местонахождении.
- с прибытием к месту происшествия пожарных подойти к окну и подать знак о своем местонахождении.

**Благодарим Вас за выбор Отеля Загородного Клуба «Терийоки»!  
Мы будем рады помочь вам в решении любых возникающих вопросов!  
Приятного Вам отдыха!**

С уважением,  
Администрация Загородного Клуба «Терийоки».