

# ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЕЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «RESPECT HALL RESORT&SPA», Республика Крым, г. Ялта, пос. Корейз

## 1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ:

1.1 Режим работы Отеля - круглосуточный.

1.2 При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт или иное удостоверение личности), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле, если номер не был оплачен полностью или частично до заезда.

## 2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ:

2.1 Бронирование номера осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством телефонной и иной связи. Тел: +73654205000, Моб: +7(978)7604172 Факс: +73654205008, e-mail: reservation@respecthm.com

2.2 Бронирование в отеле осуществляется только по предоплате (полной или частичной) и после оплаты считается гарантированным. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата за первые 3 (три) ночи проживания в период ЛЕТНЕГО СЕЗОНА, СЕЗОНА и БАРХАТНОГО СЕЗОНА (если иное не оговорено дополнительными условиями в период каких-либо акционных предложений), и за 1 (одну) ночь в период НИЗКОГО СЕЗОНА с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

2.3 В случае, если Гость при гарантированном бронировании с предоплатой проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование, применяются следующие штрафные санкции (если иное не оговорено дополнительными условиями):

а) в период ЛЕТНЕГО СЕЗОНА, СЕЗОНА и БАРХАТНОГО СЕЗОНА: от 15 (пятнадцати) суток до заезда включительно - 100% от общей стоимости 3-х первых суток проживания; от 7 (семи) суток до заезда включительно и в случае неявки гостя в день заезда - 100% от внесённой предоплаты.

б) в период НИЗКОГО СЕЗОНА: от 10 (десяти) суток до заезда включительно – 100% стоимости услуг проживания за первые сутки; от 3 (трёх) суток до заезда включительно и в случае неявки Гостя в день заезда – 100% от внесённой предоплаты.

2.4 Без штрафных санкций Гость имеет право аннулировать заявку не позднее, чем за 16 (шестнадцать) суток до даты планируемого заезда в период ЛЕТНЕГО СЕЗОНА, СЕЗОНА и БАРХАТНОГО СЕЗОНА; не позднее, чем за 11 (одиннадцать) суток в период НИЗКОГО СЕЗОНА. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное, аннулируется, оплаченная сумма остаётся на депозите отеля с последующим использованием до конца текущего года, с пересчётом стоимости проживания по действующему на момент заезда тарифу.

2.5 Осуществления бронирования в отеле без предварительной оплаты возможно только в случае подачи Гостем заявки на бронирование и подтверждением её со стороны отеля за 7 и менее дней в период НИЗКОГО СЕЗОНА, при этом данное бронирование будет считаться негарантированным (без предварительной оплаты), и если Гостем не указано точное время приезда, заявка аннулируется в 14:00 в день заезда по местному времени.

## 3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ:

3.1 Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляются по тарифу, установленному Прейскурантом, утвержденным Директором.

3.2 Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12:00 текущих суток по местному времени. Стандартное время поселения в отеле «Respect Hall Resort & SPA» - 14:00. Расчетный час – 12:00

Ранний заезд – заезд с 06:00 утра до 14:00. Поздний выезд – выезд с 12:00 до 18:00.

При раннем заезде или позднем выезде взимается дополнительная плата, равная 50% стоимости номера в сутки.

При выезде гостя после 18:00 взимается оплата за полные сутки.

При ночном поселении (с 00:00 до 12:00 дня) гость может оплатить стоимость половины суток.

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

Гость оплачивает 100% стоимости номера за продленный период.

3.3 Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

3.4 При наличии возможности, Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

3.5 Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

\* побудка к определённому времени

\* детская кроватка в номер

\* доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя

\* телефонный вызов городской скорой помощи и пользование медицинской аптечкой отеля

\* информация о расписании поездов и самолётов \* вызов такси

3.6 При проживании Гостя в отеле более 2 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 и полотенец без дополнительной оплаты.

3.7 При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера администратору.

3.8 В день выезда из Отеля услуги банного комплекса и крытого бассейна не входят в стоимость проживания.

#### **4. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:**

4.1 В случае утраты или повреждения имущества или иного ущерба Отелю возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по тарифу, согласно утвержденному прейскуранту Директором Отеля;

4.2 Соблюдать чистоту и порядок;

- 4.3 Соблюдать тишину;
- 4.4 Соблюдать правила пожарной безопасности;
- 4.5 Покидая номер закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- 4.6 По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер;
- 4.7 Приглашая посторонних лиц в номер, гость должен подписать расписку о несении собственной полной ответственности за сохранность своих вещей на территории отеля.

#### **5. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ:**

- 5.1 Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 5.2 Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;
- 5.3 Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля;
- 5.4 Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, громоздкие вещи (коробки размером более 50X50 см должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, и личной безопасности Гостей). Оружие, как и ценные вещи должны храниться в сейфе;
- 5.5 Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- 5.6 Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- 5.7 Курение в номерах запрещено;
- 5.8 Нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- 5.9 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;
- 5.10 Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (СПА, лобби, холлы этажей) .

#### **6. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ:**

- 6.1 Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- 6.2 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения».6.2 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения».
- 6.3 Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.
- 6.4 Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ:**

7.1 Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.

7.2 В случае отказа Гостя от размещения в день поселения или досрочного выезда, денежные средства за оплаченный период возврату не подлежат.

7.3 В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе Приема и размещения», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» Службы гостиничного хозяйства.

7.4 Администрация Отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».

7.5 В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 2 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года

7.6 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля и СПА-центра (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.7 При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются «Правилами Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».