УТВЕРЖДЕНО:
Генеральный директор ООО «БАЗИС»
_____Ермилова Н.Г.
01.01.2026 г.

Положение о порядке проживания гостей в «Загородном спа отеле «Раздолье»

Настоящие **Положение о порядке проживания гостей в «Загородном спа отеле «Раздолье»** (далее – Отель) разработаны в соответствии с Постановления Правительства РФ от 27 ноября 2025 года № 1912. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее – Постановление).

1. Общие положения.

1.1. Основные понятия, используемые в настоящем Положении означают:
- "Отель" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- "Гость" - гражданин, находящийся на территории отеля, пользующейся его услугми, включая услуги по проживанию;

1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный;

1.3. При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности, согласно п. 4 №18 Постановления), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле;

1.4. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящего «Положения о порядке проживания» и несвоевременной оплаты услуг Отеля;

2. Условия бронирования.

2.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в «Загородный спа отель «Раздолье» посредством почтовой, телефонной связи тел. (343) 344-16-60, электронной почты info@hotelrazdolie.ru, info@hotelrazdolie.ru . Бронирование можно произвести на сайте «Загородного спа отеля «Раздолье» www.hotelrazdolie.ru ;

2.2. При гарантированном бронировании производится 50% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания;

2.3. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования;

2.4. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в установленный отелем расчетный час даты заезда по местному времени.

3. Порядок оплаты услуг, предоставляемых отелем.

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля;

3.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным отелем расчетного часа текущих суток по местному времени;
- Расчетный час для заезда 16.00. Расчетный час для выезда 13.00 в будни, выходные и праздничные дни.

3.3. При размещении до расчетного часа в выходные дни взимается почасовая оплата за проживание.

3.4. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа, плата за проживание взимается в следующем порядке:
- не более 6-ти часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- свыше 6-ти часов после расчетного часа – оплата за полные сутки.

3.5. В случае снятия брони в день заеда, Гость выплачивает неустойку в размере 100% от суммы первых суток. В случае снятия брони до 00:00 часов дня заселения, Гостю возвращается сумма предоплаты в полном размере.

3.6. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров;

3.7. Посещение гостей в отеле разрешено с 09.00 до 23.00. При посещении гостя после 23.00, необходимо зарегистрировать его и произвести расчет как за дополнительное место;

3.8. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться к администратору на Reception за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен;

3.9. Продление проживания менее чем на 6 часов от расчетного часа, взимается почасовая оплата. При продлении проживания от 6 часов взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется администратором на Reseption отеля;

3.10. Детям до 3 лет в Отеле предоставляется бесплатное проживание. Исключение составляют Туры и гостиничные продукты, в которых указана цена за проживание детей до 3 лет;

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

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- детский спортивный инвентарь, игрушки;
- датский стул, для питания детей в ресторане;
- гладильную доску и утюг.

3.13. 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 на Reception.

4. Права гостя.

4.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.

4.2. Получать информацию о работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать промежуточную оплату.

4.3. Проводить на территорию отеля лиц посещающих гостей отеля, приобретая специальный пропуск посетителя отеля.

4.4. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт- претензию по качеству оказанных услуг.

5. Обязанности гостя.

5.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным директором прейскуранту;

5.2. Соблюдать чистоту и порядок в отеле;

5.3. Соблюдать тишину в отеле после 23.00;

5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности;

5.5. Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;

5.6. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возместить убытки, причиненные отелю;

5.7. Соблюдать правила посещения бассейна.

5.8. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер;

6. В отеле не разрешается.

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

6.2. Гостям строго запрещается оставлять детей (лиц, не достигших 18-летнего возраста) без присмотра взрослых в номерах, общественных зонах и на территории Отеля. Нарушение данного требования влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации:
- Административная – ч. 1 ст.5.35 КоАПРФ;
-Уголовная – при наступлении тяжких последствий по ст. 125 УК РФ.
Отель не несет ответственности за жизнь, здоровье и безопасность детей, оставленных без присмотра, а также за возможные последствия таких действий.

6.3. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;

6.4. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрацей Отеля;

6.5. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50Х50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны хранится в сейфе;

6.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

6.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;

6.8. Курить в номерах;

6.9. Нарушать покой других Гостей, создавая шум;

6.10. 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;

6.11. Проносить и употреблять в ресторане, лобби-баре, общественных зонах, номерах алкогольные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей). Исключение составляют Банные коттеджи, и «Беседки для барбекю» находящиеся на территории отеля. В случае нарушения взимается штраф в размере 5 000 руб.

6.12. Самовольно запускать на территории отеля салюты, фейерверки;

6.13. Парковать автотранспорт вне специально отведенной территории.

7. Обязанности отеля.

7.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;

7.2. Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля;

7.3. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо у администратора на Reseption Отеля;

7.4. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на Reseption Отеля;

7.5. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей;

7.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.