

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «РИВЕРСАЙД»***

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «РиверСайд» разработаны согласно требованиям:

- Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. От 05.05.2014) «О защите прав потребителей».
- Постановления Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490 (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г № 1104 от 15.09.2000 г № 693, от 01.02.2005 г №49 , № 1085 от 09.10.2015 г. «Порядка классификации объектов туристической индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, осуществляемой аккредитованными организациями», утвержденного Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215.
- ГОСТа Р 51185-2008 (утв Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 № 518 –ст) Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования).
- ГОСТа Р 53423-2009 (ИСО 18513-2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» (Приказ Ростехрегулирования от 3 ноября 2009 г № 496-ст).

Контактная информация.

Адрес : 236006 , г Калининград , ул. Ялтинская , д. 20 А

Телефон : +7 (4012) 663 020

Режим работы отеля – круглосуточно.

Режим работы Клубного ресторана, Банного комплекса указан при входе в соответствующие помещения, также эту информацию с радостью подскажут наши сотрудники.

Расчетным часом начала обслуживания является 14 часов местного времени.

Расчетное время освобождения номера – 12 часов местного времени

Оплата позднего выезда:

с 13.00 до 23.59 после расчетного часа - плата почасовая ;

с 00.00 часов - плата за полные сутки;

при проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Для поселения гостя в отеле «РиверСайд» необходимо пройти регистрацию в Службе приема и размещения на основании документа, удостоверяющего личность (гражданский /заграничный паспорт, свидетельство о рождении – для лиц до 14 лет). Гостиница вправе отказать в поселении при отсутствии вышеуказанных документов.

Завтрак не включен в стоимость проживания. Завтрак подается в лобби баре или ресторане с 07.00 до 11.00 часов в будни и с 08.00 до 11.00 в выходные.

При бронировании или размещении гость вправе выбрать любую из доступных категорий номера, при этом право выбора конкретного номера из выбранной гостем категории остается за отелем.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся, предположительно, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Прибывшие к Вам гости могут находиться в номере с 08.00 до 23.00 часов. После 23.00 необходимо оплачивать проживание гостей.

Дети до 6 (шести) лет проживают в любом номере с родителями без предоставления дополнительного места бесплатно.

Гарантией предоставления гостиничных услуг является полная или частичная (за первые сутки проживания) оплата гостем забронированных услуг.

В случае, если бронирование имеет статус «негарантированное» (предварительная оплата не произведена) оно аннулируется в 18.00 дня предполагаемого заезда.

Размещение Гостя при заезде после 18.00 осуществляется при наличии свободных номеров в Отеле.

В течение 1(одного) часа после поселения Гость может заявить об отказе от поселения и получить возврат полной суммы, оплаченной за номер.

Продление срока проживания возможно только при наличии свободных номеров данной категории . В случае изменения сроков пребывания гостя, Отель оставляет за собой право изменения категории номера.

Отель не отвечает за сохранность денег, ценных предметов, оставленных за пределами Вашего номера и не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуем держать в сейфе гостиницы (находится на ресепшн).

Просим Вас бережно относиться к оборудованию номера. Ущерб, нанесенный отелю по Вашей вине , будут отнесены на ваш счет.

Махровые изделия в номерах отеля являются собственностью отеля. Приобрести их в качестве сувенира можно в Службе приема и размещения.

Курение разрешено в строго отведенных местах для курения. Курение в отеле запрещено.

Просьба соблюдать тишину на этажах и в номерах отеля . Правила противопожарной безопасности и технике безопасности , Правила пользования электробытовыми приборами , не брать в номер животных и птиц , не оставлять в номере посторонних лиц в Ваше отсутствие .

Несоблюдение гостем Правил проживания в отеле «РиверСайд» дает отелю право расторгнуть обязательства по предоставлению гостиничных услуг.

Уважаемые гости!

1. Отель «River Side» предназначен для временного проживания граждан.
2. Режим работы отеля «River Side» – круглосуточно.
3. Расчетный час в отеле – 12:00
4. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящих Правил и действующим в отеле прейскурантом.
5. За проживание ребенка в возрасте до 6 лет без предоставления места плата не взимается. При предоставлении ребенку до 6 лет основного места, а также при проживании с родителями двух и более детей взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.
6. Информация о действующих ценах на номера отеля публикуется на сайте отеля и размещается на стойке приема и размещения. Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиницы принимается в наличной и безналичной форме. К оплате принимаются кредитные карты: MasterCard, VISA, Maestro.
7. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца.
8. Заселение в гостиницу производится с 14:00 текущих суток по местному времени. Предоставление номера ранее 14:00 осуществляется только при наличии в гостинице свободных номеров, готовых к заселению.
9. Заселение в отель граждан РФ производится при наличии паспорта РФ, а иностранных гостей при наличии заграничного паспорта, визы и миграционной карты.
10. При заезде в отель Гость оплачивает стоимость номера за весь срок проживания. Дополнительные услуги оплачиваются при выезде в конце проживания.
11. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12:00 часов текущих суток по местному времени. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - Не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
 - От 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
 - От 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.
12. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12:00 текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров по необходимости гостю может быть предоставлен другой номер.
13. Отель предоставляет проживающим без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;
 - пользование открытыми бассейнами.
 - побудка к определенному времени суток;
 - местные телефонные переговоры;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - пользование утюгом, гладильной доской, чайником;
 - вызов такси;
 - вызов скорой помощи;

- wi-fi.

14. Смена постельного белья производится один раз в три дня, смена полотенец и туалетных принадлежностей – ежедневно. По просьбе гостя может быть произведена внеплановая замена белья.

15. Дополнительные услуги в отеле оказываются в соответствии с утвержденным прейскурантом. Информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке ресепшн либо на месте оказания услуги.

16. Проживающие в отеле обязаны:

- соблюдать установленный в отеле «River Side» порядок проживания;
- не беспокоить других проживающих в отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и отеле;
- соблюдать чистоту в номере и отеле;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные отелем услуги;
- уходя из номера, закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного отелю ущерба.

17. Проживающим в отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- держать в номере животных (в том числе птиц, рептилий);
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- использовать в номере электронагревательные приборы, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи.
- курить в номерах, на балконах и на территории отеля, кроме специально отведенных для курения мест.

18. При посещении бассейнов проживающие обязаны предъявить администратору комплекса карту гостя. В ином случае с проживающих будет взиматься плата за пользование данной услугой согласно утвержденного прейскуранта.

19. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

20. Отель не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценностей, не переданных на хранение в сейф.

21. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем правил проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отелю.

22. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию гостей.

Данные Правила составлены в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 в редакции от 01.02.05 г.

RULES OF ACCOMMODATION IN THE HOTEL «RiverSide» ***

These Rules for the provision of hotel services at the RiverSide Hotel are designed in accordance with the requirements:

- Law of the Russian Federation of 07.02.1992 № 2300-1 (as of 05.05.2014) «On the Protection of Consumer Rights;
- Decree of the Government of the Russian Federation of April 25, 1997, and No. 490 (as amended by Decrees of the Government of the Russian Federation No. 1104 of 02.10.1999 as of September 15, 2000 No. 693, as of 01.02.2005 No. 49, No. 1085 of 09.10.2015.
- The order of classification of the objects of the tourist industry, including hotels and other accommodation facilities carried out by accredited organizations, approved by the Order of the Ministry of Culture of Russia of 11.07.2014 No. 1215.
- GOST R 51185-2008 (approved by the order of the Rostekhnadzor No. 518 dated December 18, 2008). Tourist services. Means of accommodation. General requirements).
- GOST R 53423-2009 (ISO 18513-2003) «Tourist services. Hotels and other accommodation facilities for tourists. Terms and Definitions» (Order of Rostekhnadzor of November 3, 2009 No. 496-st).

Contact Information

Address: 236006, Kaliningrad, ul. Yalta, 20 A

Phone number: +7 (4012) 99-15-99

The hotel operates 24 hours a day.

The operating hours of the Club Restaurant, the Bath complex, is indicated at the entrance to the respective premises, and our staff will also gladly provide this information.

Check out time - 12:00 local time.

Payment for late check-out:

from 13.00 to 23.59 after the check-out hour - an hourly fee;

for a stay of no more than 24 hours, the fee is charged per day, regardless of the estimated hour of arrival.

To check in as a guest at the RiverSide Hotel, you must register at the Reception and provide an identity document (civil / foreign passport, birth certificate for persons under 14 years old). The hotel has the right to refuse in the settlement in the absence of the above-mentioned documents.

Breakfast is not included in the price. Breakfast is served in the lobby bar or restaurant from 07.00 to 11.00 hours on weekdays and from 08.00 to 11.00 on weekends.

When booking, guest has the right to choose any of the available room categories, while the right to choose a specific number from the selected category remains behind the hotel. The hotel reserves the right to not provide accommodation services to persons who are presumably in a state of alcohol or drug intoxication.

Your guests can stay in your room from 08.00 to 23.00 o'clock. After 23.00, guests must pay for their stay.

Children under 6 (six) years old can live with their parents without any additional cost. The guarantee of providing hotel services is full or partial (for the first night) payment by the guest.

In case the reservation has the status "non-guaranteed" (prepayment is not made), it is canceled at 18.00 on the day of the expected arrival.

Extension of the period of stay is possible only if there are available rooms of this category. In case of changing the period of stay of the guest, the hotel reserves the right to change the room category.

The hotel is not responsible for the safety of money and valuables left outside your room.. Money and valuables are recommended to be kept in the hotel safe (located at the reception).

We kindly ask you to take care of the equipment within the room. The damage cost will be charged to your account.

Terry products in the hotel rooms are the property of the hotel. You can buy them as a souvenir at the Reception.

Smoking is allowed in strictly designated areas for smoking. Smoking is not allowed in the hotel. Failure to comply with the Residing Rules at the RiverSide Hotel gives the hotel the right to terminate the obligation to provide hotel services.

DEAR GUESTS!

1. Hotel «River Side» is intended for temporary residence of citizens.
2. The hotel operates 24/7.
3. Check-out time at the hotel is 12:00.
4. Payment for the hotel accommodation is charged in accordance with the check out hour.
5. No fee will be charged for a child under the age of 6 years old. There is a fee applied for more than one child per room based on the price list.
6. Information regarding the current prices for hotel rooms is published on the hotel's website and is located at the reception desk. Payment for accommodation and additional services of the hotel is accepted in cash and non-cash form. We accept credit cards: MasterCard, VISA, Maestro.
7. When paying cash at the reception counter, an individual receives a cash receipt.
8. Check-in to the hotel is possible from 14:00 according to the local time. Providing a room earlier than 14:00 is only possible if there are available rooms in the hotel ready for occupancy.
9. Accommodation in the hotel of citizens of the Russian Federation is carried out with a Russian passport, and foreign guests - with a passport, visa and migration card.

10. Upon arrival to the hotel, the Guest pays for the whole stay. Additional services are paid at check-out at the end of the stay.

11. Payment for accommodation is charged in accordance with a check in and check out hours - from 12:00 o'clock local time. For stays of not more than 24 hours, the fee is charged per day, regardless of the check in hour. In case of delay of departure of the guest the payment for residing is collected in the following order;

- No more than 6 hours after the check out hour - hourly rate;
- From 6 to 12 hours after the check out hour - a fee for half a day;
- From 12 to 24 hours after the check out hour - the fee for a full day.

12. At the end of the period of stay, the guest is required to free the number before the check-out time (12:00 o'clock), the extension of the period of stay is made only in the absence of reservations to this room. If there are available rooms, the guest can be provided with a different room if necessary.

13. The hotel provides the following types of services to residents at no extra charge:

- use of all room equipment, according to room category;
- use of outdoor swimming pools.
- Local telephone calls;
- use of a medical kit;
- use of iron, ironing board, kettle;
- taxi services;
- ambulance services;
- wi-fi.

14. Bed linen are changed every three days, towels and toiletries are changed daily. At the request of the guest, an unplanned replacement of the laundry can be made.

15. Additional services at the hotel are provided in accordance with the approved price list. Information about additional services and current prices is available at the reception desk or on the site of the hotel.

16. Residents at the hotel are required to:

- to follow the orders of residence established in the hotel "River Side";
- to not disturb others living in the hotel
- to strictly follow the rules of fire safety, preventing the occurrence of fires;
- in case of fire in the room, immediately inform any hotel staff about it;
- leaving the room, close the water taps, windows, turn off the lights, TV;
- in case of loss or damage to property, reimburse the damage caused to the hotel.

17. Residents of the hotel are prohibited to:

- leave unauthorised people in your room in your absence, and also give them the key to the room
- keep animals (including birds, reptiles);
- store bulky things in the room, flammable materials, weapons, chemical and radioactive substances, mercury;
- use electric heaters in the room, unauthorisedly connect telephone devices, faxes and other means of communication.
- smoking in rooms, on balconies and on the hotel grounds, except for specially designated places for smoking.

18. When visiting swimming pools, residents must present the guest card to the complex administrator. Otherwise, residents will be charged for using this service according to the approved price list.

19. The hotel administration reserves the right to visit the room without the consent of the guest in case of smoke, fire, flooding, as well as in case of violation by the guest of the rules of residence.

20. The hotel is not responsible for the loss of money, phone cards, jewellery and other valuables not transferred for safekeeping.

21. The hotel has the right to terminate the contract for the provision of hotel services unilaterally or refuse to extend the period of stay in case of violation by the guest of the rules of residence.

22. The guestbook is at the receptionist's desk and is issued at the request of the guests.

These Rules are made in accordance with the Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation, approved by the Government of the Russian Federation from 25.04.1997, No. 490 as amended on 01.02.0