



Утверждаю
Каркашина Ю.В.
Директор «ООО Риверсайд»
01.02.2025 года

Уважаемые Гости!

Мы рады приветствовать Вас в нашем отеле.

Благодарим за оказанное доверие.

**Мы постараемся сделать все возможное,
чтобы время, проведенное у нас, было приятным
и оставило незабываемые впечатления.**

Мы всегда рады видеть Вас и надеемся на новую встречу!

Пожалуйста, ознакомьтесь с правилами проживания в нашем отеле:

Правила бронирования и проживания в отеле «Риверсайд» (далее Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии со статьей 39.1 закона РФ «О защите прав потребителей», и статьей 3.1 Федерального закона деятельности в Российской Федерации», в соответствии с постановлением правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ») и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1. Общие положения.

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

«отель» - имущественный комплекс (здания и прилежащая территория, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

«потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;

«исполнитель» - ООО «Отель Риверсайд», как организация, оказывающая услуги потребителям по возмездному договору.

1.2. Исполнитель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

«Система 'бронирования»- принадлежащий Исполнителю ресурс, размещенный для публичного доступа, в сети Интернет по адресу: <https://riverside-relax.ru/> обеспечивающий информирование о гостинице, категориях номеров, стоимости/ (тарифах) и условиях проживания, правилах бронирования.

«Публичная оферта» — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг предложение Исполнителя заключить договор на предоставление гостиничных услуг, включая настоящие Правила бронирования и проживания в «Отеле Риверсайд» прейскуранты и другие документы, раскрывающие суть предложения.

«Акцепт» — это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

1.3 Режим работы отеля - круглосуточный.

1.4 В отеле действует единый расчетный час- 12:00 часов текущих суток местному времени, время заселения в отель 14:00 по местному времени.

1.5 Настоящие Правила являются публичным договором между «Исполнителем» и «Потребителем».

2. Информация об услугах, порядок проживания и оплаты услуг в отеле.

2.1 Порядок оформления проживания устанавливается «Исполнителем».

2.2 «Исполнитель» обязуется обеспечить круглосуточное оформление «Потребителей», прибывающих в отель и убывающих из него.

2.3. При заселении в отеле каждый Гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №№5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».

2.4 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении «Потребителем» документа, удостоверяющего личность:

- ☞ паспорт РФ;
- ☞ паспорт; для иностранных граждан дополнительно при предъявлении визы и миграционной карты;
- ☞ свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста, согласие от родителей;
- ☞ заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;

2.5. При размещении в отеле между Исполнителем и Гостем оформляется подписанный двумя сторонами договор (Договор - Регистрационная карта), содержащий все существенные условия на оказание гостиничных услуг. Гость обязательно подписывает Регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе, а также лицах сопровождаемых/сопровождающих Гостя и свое согласие с настоящими Правилами.

2.6. В целях безопасности и в соответствии с требованиями установленными законодательством РФ, Служба приёма и размещения регистрирует всехGuestов по месту пребывания на основании документов, удостоверяющих личность и передает данные в уполномоченные органы (УМВД)

2.6 При заключении договора на проживание в отеле «Исполнитель» выдает счет (как документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг), который должен содержать: (наименование «Исполнителя», Ф.И.О. «Потребителя», сведения о предоставляемой услуге, цену услуги, другие необходимые данные по усмотрению «Потребителя», кассовый чек, подтверждающий оплату).

2.7 Информация о предлагаемых услугах, содержится в общем прейскуранте услуг у администратора и в номерах отеля.

2.8 «Исполнитель» не вправе без согласия «Потребителя» выполнять дополнительные услуги за плату. «Потребитель» вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, «Потребитель» вправе потребовать от «Исполнителя» возврата уплаченной суммы.

2.9 «Исполнитель» имеет право заключить договор на бронирование номеров. При наличии свободных номеров «Исполнитель» вправе принимать заявки на бронирование от юридических и физических лиц.

2.10 Бронирование номеров осуществляется путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи.

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

2.12 В период с 01.05 по 30.09, а также с 27.12 по 10.01 в «Отеле» производится только гарантированное бронирование, путем произведения предварительной оплаты в размере 1 суток заказа. Оплату можно произвести:

- ☞ безналичным платежом (банковский перевод) на расчетный счет «Исполнителя» в течении пяти банковских дней со дня выставления счета;
- ☞ банковской картой;
- ☞ наличными деньгами в кассу отеля.

2.13 В случае несвоевременного отказа от брони (менее чем за 14 дней в период с 01.05 по 30.09, а также с 31.12 по 10.01, в остальной период менее чем за 1 день) или досрочного выбытия из отеля с «Потребителя» взимается плата в размере 100% за дни реального простоя номеров.

2.14 Подтверждение бронирования высылается только после того, как «Потребитель» прогарантировал свой заезд.

2.15 Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по указанным в прейскуранте ценам. Цены устанавливаются Исполнителем самостоятельно.

2.16 «Потребитель» заполняет регистрационную карту, знакомится с настоящими правилами и оплачивает весь период своего проживания в отеле в размере 100%.

2.17 Исполнителем установлена посуточная оплата проживания. Завтрак в отеле с 07:00 до 11:00 часов.

2.18 Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом. В случае задержки выезда «Потребителя» (если номер не забронирован) плата за проживание взимается в следующем порядке:

☞ от 0 до 12 часов после расчётного часа - плата за половину суток;

☞ от 12 до 24 часов после расчётного часа – плата за полные сутки;

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчётного часа. Ранний заезд оплачивается дополнительно, оплата за половину суток.

2.19 Если у «Потребителя» возникает необходимость продлить свое пребывание в отеле - он обязан до 10.00 часов текущего дня проинформировать «Исполнителя» о своем намерении и при наличии свободных мест вправе продлить договор на проживание.

2.20 Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась, (в случае, когда Гость не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Отелем в комнату забытых вещей. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 3 (Трех) человек, и оформляется соответствующим Актом о перемещении забытых вещей Гостя на хранение (Приложение № 4 к настоящему Положению).

2.20 Все посетители или гости «Потребителя», при предоставлении документа, удостоверяющего личность не проживающие в отеле, могут находиться в отеле без оформления проживания до 23.00, позднее указанного срока Потребитель оплачивает дополнительное место проживания в номере.

3. Ответственность «Исполнителя»

3.1 Уровень обслуживания Гостиницы должен соответствовать требованиям присвоенной категории.

3.2 «Исполнитель» при оформлении проживания в Гостинице обязан информировать «Потребителя» о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

3.3:

☞ вызов скорой помощи;

☞ пользование медицинской аптечкой;

☞ вызов такси;

☞ доставку в номер корреспонденции по ее получению;

☞ побудку к определенному времени;

☞ швейный набор

3.5 «Исполнитель» предлагает потребителю дополнительные услуги за плату по его желанию.

3.6 По просьбе гостя разрешается пребывание посторонних лиц в гостинице с 09:00 до 23:00, при условии предъявления документов, удостоверяющих личность.

3.7 «Исполнитель» не отвечает за сохранность денег, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуем держать в сейфе отеля (находится на рецепции 1 корпуса)

3.8 В случае обнаружения забытых вещей «Исполнитель» принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, забытые вещи по истечении 1 месяца вручают нашедшему их.

3.9 «Исполнитель» обязан выдать Книгу отзывов и предложений Клиенту по его требованию. Требования и жалобы рассматриваются «Исполнителем» незамедлительно, результат сообщается заявителю не позднее месяца со дня подачи жалобы.

3.10 В случае нарушения «Исполнителем» настоящих Правил, защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, включая возмещение морального вреда, осуществляется в установленном порядке.

3.11 Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

4.0 Ответственность «Потребителя»:

- ☞ соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания;
- ☞ соблюдать чистоту;
- ☞ строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- ☞ при выходе из номера закрыть номер, ключи от номера сдать на рецепцию (в случае потери ключа от номера оплачивается 1000 руб.);
- ☞ возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества отеля в соответствии с действующим законодательством.
- ☞ при обнаружении недостатков при оказании услуг вправе по своему выбору требовать:
 - безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
 - соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

В гостинице запрещается:

- ☞ оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- ☞ хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- ☞ держать в номере животных;
- ☞ курить на всей территории гостиницы. В случае нарушения противопожарных норм в номере, Гость оплачивает стоимость химчистки и ионизации воздуха (3000 руб.), а также администрация отеля в праве сообщить о данном нарушении в пожарный надзор.
- ☞ находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- ☞ пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- ☞ нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.