



Правила проживания в отеле

1. Общие положения:

- Режим работы отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила размещены на официальном сайте отеля «Морозово» (далее по тексту – Отель), <http://morozovo.com/>.

2. Порядок оформления проживания в Отеле:

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Гостю на основании Договора, заключаемого в письменной форме.

2.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Заявки на бронирование, направленной Гостем в Отель, а также в случае совершения Гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе частичной или полной оплаты Гостем услуги Отеля).

2.3. Договор на размещение Гостя в Отеле заключается только при следующих условиях:

- согласии Гостя с настоящими Правилами проживания в отеле, действующими ценами и прочими Правилами отеля (Правило посещения бассейна, Правила использования детской игровой зоны, Правила использования мангальных зон и т.д.);
- подписании регистрационной карты Гостя;
- предоставления одного из перечисленных документов:
 - паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица(лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица(лиц);
 - паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства.

2.4. При отсутствии вышеуказанных документов работник службы бронирования вправе отказать в бронировании;

2.5. При отсутствии оплаты услуг Отеля, в соответствии с установленным порядком, Гостю может быть отказано в размещении.

2.6 Порядок оплаты услуг Отеля:

- Предоплата за услуги проживания в размере стоимости одних суток размещения в номере забронированной категории осуществляется Гостем не позднее чем за 3-е суток до даты заезда;
- Окончательная оплата за услуги проживания осуществляется Гостем при заселении в Отель;
- Оплата дополнительных услуг Отеля, оказанных Гостю в период его проживания, производится Гостем по факту оказания услуги или при выезде из Отеля (окончательный расчет при выселении).

2.7. Оригинал документа, который служит основанием для заселения Гостя, должен быть предъявлен им при заселении.

2.8. Предоставляя документ-основание для заселения гостя, Гость дает свое согласие на обработку персональных данных, в целях его регистрации в Отеле и предоставлении данных, в связи исполнением обязанностей по уведомлению органа миграционного учета о прибытии и убытии граждан РФ и иностранных граждан.

3. Услуги отеля:

3.1. В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- размещение в номере соответствующей категории (время заезда 15-00, время выезда (расчетный час) 12-00);
- завтрак (шведская линия или континентальный);
- текущая уборка номеров (осуществляется по запросу Гостя);
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- утренняя побудка;
- Wi-Fi интернет в номерах отеля и общественных зонах;
- просмотр бесплатных TV-каналов;
- сейф в номере;
- посещение бассейна с 10-00 до 23-00 ежедневно;
- услуги проката;
- услуги детской игровой комнаты с 10-00 до 23-00 ежедневно;
- предоставление швейного набора;
- предоставление гладильной доски и утюга;
- посещение фитнес-зала с 10-00 до 23-00 ежедневно;
- охраняемая автомобильная парковка.

3.2. В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- услуги питания;
- услуги мини-бара;
- услуги мини-маркета;
- организация банкетного и ресторанного обслуживания (кейтеринг);
- организация конференций, семинаров, тренингов (конференц-услуги);
- услуги оздоровительного центра (СПА);
- аренда сауны;
- аренда бильярда;
- аренда караоке зала;
- аренда зон барбекю (мангальные площадки);
- швартовка и стоянка катеров.

4. Права и обязанности Гостей отеля:

4.1. Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами Отеля: как включенными в стоимость проживания, так и услугами за дополнительную плату;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ дополнительных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приёма и размещения и Администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приёма и размещения;

4.2. Гости обязаны:

- соблюдать Правила проживания и оказания услуг, в том числе прочие Правила отеля (Правила посещения бассейна, Правила использования детской игровой зоны, Правила использования мангальных зон и т.д.);
- уважать права других Гостей отеля;
- уважительно относиться и обращаться к персоналу отеля;

- соблюдать установленные законодательством:
 - режим тишины с 22-00 до 7-00 часов местного времени (Закон Новосибирской области от 28.03.2016 № 47-ОЗ "Об отдельных вопросах обеспечения тишины и покоя граждан на территории Новосибирской области");
 - запрет на распитие алкогольных напитков в общественных местах ("Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ, Статья 20.20). К общественным местам в Отеле относятся: внешняя территория, парковка, бассейн, зона отдыха на береговой линии, места общего пользования в здании отеля (детская комната, холлы и коридоры, фитнес-зал, лифт, зона ресепшн, конференц-зал, СПА-центр).
 - запрет на употребление на территории и в помещениях Отеля наркотических средств, психотропных, психоактивных и/или одурманивающих веществ ("Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ, Статья 20.20);
 - запрет на курение табака или потребления никотинсодержащей продукции в гостиничном номере, а также вне мест, специально оборудованных для курения (Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции", статья 12).
- соблюдать морально-этические общепринятые нормы поведения, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы;
- оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме в порядке, установленном п.2.6. настоящих Правил;
- бережно относиться к имуществу Отеля. В случае утраты и/или повреждения имущества Гость возмещает ущерб путём оплаты денежных средств Отелю. Размер ущерба при утрате и/или порче имущества Отеля по вине Гостя, возмещается Гостем в полном объеме, в соответствии с установленным размером в «Конфликт-Меню»;
- оплачивать услуги по глубокой чистке с использованием никитинонетрализующих моющих веществ, в случае если Гостем нарушен запрет на курение в гостиничном номере в полном объеме, в соответствии с установленным размером в «Конфликт-Меню»;
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере. Не подключать к инженерным сетям приборы и оборудование, не входящее в комплектацию номера или не предоставленное во временное пользование Отелем;
- соблюдать требования техники безопасности, при нахождении в номере, на территории отеля и на прогулках;
- покидая номер закрывать воду в санузле, закрывать окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать номер, парковочное место и территорию Отеля по истечении оплаченного срока проживания;
- сдать Службе приёма и размещения ключ-карту от номера при выезде из Отеля;
- парковать транспорт в строго отведенных местах на территории отеля;
- регистрировать приезжающих к Гостю посетителей и оплачивать стоимость их временного проживания в Отеле (при наличии свободных номеров или возможности размещения посетителей на дополнительных местах).

5. Права и обязанности отеля:

5.1. Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объёме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля, за исключением случаев предоставления данных гостя в ФМС или по запросу компетентных органов;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;

- отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в номере;
- информировать Гостей, что в целях обеспечения безопасности на территории Отеля ведется видеонаблюдение (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин);
- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приёма и размещения Отеля;
- в случае обнаружения забытых вещей, в кратчайшие сроки уведомить об этом Гостя. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течение месяца с момента обнаружения, отель хранит эту вещь не более полугода в службе гостиничного хозяйства в комнате забытых вещей.

5.2. Отель вправе:

- предоставлять сотрудникам Отеля доступ в гостиничный номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;
- в случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и/или его отсутствия в номере проживания более 6 часов без оплаты, или отказе освободить гостиничный номер после окончания срока его проживания, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись данного имущества;
- не предоставлять услуги бассейна, сауны, детской игровой зоны и иных локаций 2-3 дня в месяц в связи с проведением профилактических работ. Стоимость услуг Отеля в этом случае перерасчету не подлежит;
- аннулировать подтвержденное бронирование и договор на проживание до момента заселения Гостя, при отсутствии технической возможности для размещения (ремонт, форс-мажор), с компенсацией Гостю всех понесенных затрат на приобретение услуги проживания;
- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил, отказать Гостю в дальнейшем проживании и пребывании на территории отеля, с составлением соответствующего акта. В случае необходимости, вызвать сотрудников правоохранительных органов для выяснения всех обстоятельств;
- досрочно выселить Гостя, в случае грубого и систематического нарушения настоящих Правил, в т.ч. нарушения режима тишины, запретов на курение, употребление алкогольных напитков, употребления наркотических и психотропных веществ, нарушение правил общественного порядка;
- отказать Гостю в бронировании в случае, если ранее Гостем допускались нарушения настоящих Правил.

6. Ограничения, действующие в Отеле:

6.1. В Отеле не допускается:

- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения службы безопасности отеля (допускается согласование в электронной форме);
- оставлять в номере посторонних лиц и несовершеннолетних детей в своё отсутствие;
- размещение с домашними животными;
- передавать третьим лицам ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие или грязные вещи;
- переставлять и передвигать мебель, оборудование и электроприборы, наносить преднамеренный ущерб имуществу Отеля;
- использовать холодильник мини-бара для хранения личных продуктов и напитков, оставляя продукцию мини-бара вне места постоянного хранения;
- курить в номерах, а также в иных помещениях Отеля, не предназначенных для курения, в том числеальян и электронные сигареты;
- нарушать покой других Гостей отеля, создавая шум в условиях режима тишины;
- приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право и обеспечить безопасное хранение оружия;
- загрязнять территорию, нарушать целостность территории и сооружений на территории Отеля;
- выбрасывать из окон Отеля различные предметы, мусор, окурки и т.п.;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- купание в заливе в местах, не оборудованных для данных целей.

6.2. В случае грубого и неоднократного нарушения Правил проживания в Отеле, Правил пожарной безопасности и иных Правил отеля со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов;

6.3. Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении или под действием психотропных препаратов.



Правила посещения бассейна

1. Общие положения:

- Режим работы бассейна – ежедневно с 10-00 до 23-00 (теплое время года).
- Настоящие Правила размещены на официальном сайте отеля «Морозово» <http://morozovo.com/> и стойке ресепшн.

2. Правила посещения бассейна:

- Правом посещения бассейна обладают все Гости отеля;
- При посещении бассейна Гостю необходимо иметь при себе **браслет-пропуск**, идентифицирующий Вас как Гостя отеля;
- Гостям разрешено пользоваться бассейном исключительно в часы его работы. В остальное время в бассейне проводится техническая водоподготовка и санитарная обработка;
- Купание в бассейне возможно только в купальных костюмах: плавки, плавки-шорты, купальники (для женщин), купальная одежда для детей любого возраста. Дети до 1,5 лет могут посещать бассейн исключительно в специальных плавательных подгузниках.
- Гости при посещении бассейна обязаны соблюдать правила общей и личной гигиены, в том числе соблюдать чистоту тела и принимать душ перед погружением в бассейн;
- При посещении бассейна запрещается пользоваться кремами, косметикой, сильными парфюмерными ароматами. Это может создать неудобства для остальныхGuests;
- При наличии длинных волос необходимо собрать их в пучок или воспользоваться шапочкой для бассейна;
- Недопустимо посещать бассейн с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова;
- Запрещено посещать бассейн лицам, имеющим явные признаки расстройства здоровья, проявляющим неадекватное поведение, а также находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- В зоне бассейна запрещается употребление пищи, курение (в т.ч. никотиносодержащие электронные сигареты), распитие спиртных напитков;
- Недопустимо проносить в зону бассейна: продукты питания, алкогольные напитки, аудио-аудиоаппаратуру и иные источники громкого шума, колюще-режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, создающие осколки при разбивании (кроме солнцезащитных очков);
- Запрещается использовать мебель отеля, не предназначенную для территории бассейна;
- Посещение бассейна детьми от 0 до 14 лет включительно, разрешается только в сопровождении родителей. Родители несут полную ответственность за жизнь и здоровье ребёнка;
- Запрещено прыгать с бортика бассейна, задерживать дыхание, совершать иные действия, которые могут создать угрозу для Вашей жизни и здоровья самого, а также другихGuests отеля;

Настоящие Правила являются частью Правил проживания в отеле, согласие с которыми является неотъемлемой частью Договора оказания гостиничных услуг.



Правила посещения сауны

1. Общие положения:

- Режим работы сауны – ежедневно с 10-30 до 21-30 (доступное время аренды с 10-30 до 12-30, с 13-30 до 15-30, с 16-30 до 18-30, с 19-30 до 21-30).
- Настоящие Правила размещены на официальном сайте отеля «Морозово» <http://morozovo.com/> и стойке ресепшн.

2. Правила посещения сауны:

- Правом посещения сауны обладают все Гости отеля при условии оплаты аренды в соответствии с действующим прайсом. Общая вместимость сауны – до 8 человек.
- Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время посещения сауны и пользования бассейном. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования сауной и бассейном, администрация ответственности не несет.
- Гость несет ответственность за сохранность и порчу имущества/оборудования сауны. В случае нанесения ущерба Гость выплачивает полную стоимость испорченного имущества согласно Конфликт-меню.
- В парной запрещается использовать крема, скрабы и масла для тела, а также посещать парную с остатками мыла и шампуня на теле.
- Гости при посещении сауны обязаны соблюдать правила личной гигиены, в том числе соблюдать чистоту тела и принимать душ перед погружением в бассейн.
- Недопустимо посещать сауну с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.
- Запрещено посещать сауну лицам, имеющим явные признаки расстройства здоровья, проявляющим неадекватное поведение, а также находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- В сауне запрещается курение.
- В сауне не допускается использование стеклянной посуды.
- Посещение сауны с детьми от 0 до 14 лет включительно, разрешается только в сопровождении родителей. Родители несут полную ответственность за жизнь и здоровье ребёнка.
- Посещать сауну рекомендуется при хорошем общем самочувствии. Не рекомендуется париться сразу после еды, а также во время простудных и гипертонических заболеваний.
- Администрация отеля вправе отказать в посещении сауны лицам, находящимся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также при нарушении настоящих Правил.

Настоящие Правила являются частью Правил проживания в отеле, согласие с которыми является неотъемлемой частью Договора оказания гостиничных услуг.



Правила посещения ресторана «Морозово»

1. Общие положения:

- Режим работы ресторана:
 - шведская линия (или континентальный завтрак) **с 8-00 до 11-00**.
 - с 11-00 до 11-59 технический час (подготовка зала, не работают кухня и бар).
 - ресторанное обслуживание (A la Carte) **с 12-00 до 23-59** (работа кухни до 22-59, бар до 23-59).
- Ресторанное обслуживание осуществляется в зале ресторана, баре, летнем кафе. Обслуживание на мангальных зонах производится по специальному заказу. Обслуживание на открытом бассейне не предусмотрено.
- Правом посещения ресторана обладают:
 - Гости отеля, в установленные часы работы ресторана;
 - Посетители ресторана, не проживающие в отеле, с 12-00 до 23-59 при условии оплаты **невозвратного депозита** в размере **1 500 руб.** за одного посетителя.
- Настоящие Правила являются частью «Правил проживания в отеле» и размещены на официальном сайте отеля «Морозово» <http://morozovo.com/> и стойке ресепшн.

2. В ресторане не допускается:

- Приносить продукты, готовые блюда, прохладительные и спиртные напитки (кроме детского питания, специализированного питания, питьевой воды).
- Выносить продукты питания и готовые блюда с завтрака (шведской линии или континентального завтрака).
- Посещение без повседневной одежды (в нижнем белье, в купальных костюмах и плавках, в банных халатах). Не допускается посещение в мокрой или грязной одежде.
- Курение в локациях ресторана (зал, общие зоны, летнее кафе).
- Шуметь и создавать дискомфорт для других посетителей и Гостей ресторана, провоцировать конфликты, вести себя неуважительно к персоналу, нарушать общественный порядок и морально-этические нормы.
- Посещение с животными.
- Наносить ущерб имуществу ресторана или имуществу других Гостей и посетителей.
- Заходить в помещения для персонала и служебные зоны (кухня, склады, за стойку бара, подсобные помещения).

Администрация отеля вправе отказать в посещении ресторана лицам, находящимся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также при нарушении настоящих Правил.

Настоящие Правила являются частью Правил проживания в отеле, согласие с которыми является неотъемлемой частью Договора оказания гостиничных