



Правила проживания в отеле

1. Общие положения:

- Настоящие Правила размещены на официальном сайте отеля «Морозово» (далее по тексту – Отель), <http://morozovo.com/>.
- Режим работы отеля – круглосуточный. Отель обеспечивает круглосуточное проживание гостей. Время заезда и начала регистрации Заказчика (Гостей) в Отель является 15:00 текущих суток по местному времени. Размещение ранее 15:00 предоставляется только при условии наличия свободных номеров, готовых к заселению. При «гарантированном раннем заезде» Заказчик (Гость) оплачивает стоимость суточного проживания, предшествующего дате заезда.
- Расчетным часом обязательного окончания оплаты гостиничных услуг и освобождения номера Заказчиком (Гостем) при выезде из Отеля является 12:00 текущих суток по местному времени.
- Отель обеспечивает круглосуточную регистрацию Потребителей, заезжающих в Отель, и выписку Потребителей, выезжающих из Отеля.

Заселение граждан в Отель осуществляется строго по предъявлении ими документов, удостоверяющих их личность согласно п. 18 части IV "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", а также при их согласии соблюдать настоящие Правила.

Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного администрацией Отеля. По истечении согласованного срока, проживающий Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 местного времени последнего дня согласованного срока проживания. Продление Заказчиком (Потребителем) срока проживания в этом же номере Отеля возможно только при отсутствии на этот номер подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц и наличии свободных номеров. При этом потребитель обязан сообщить администратору стойки приёма и размещения о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа выписки из отеля – 12:00 по местному времени. В противном случае исполнитель имеет право переселить гостя в другой номер, либо отказать ему в продлении проживания.

Сокращение Потребителем (физическим лицом) срока своего проживания осуществляется без штрафной санкции в случае, если это прямо предусмотрено тарифом, в противном случае с Потребителя удерживается стоимость суток проживания, в качестве платы за простой номера. При задержке выезда Гостя из номера позже расчётного часа 12:00 текущего дня выезда по местному времени плата за проживание взимается в следующем порядке: а) задержка в освобождении номера не более 6 часов после расчетного часа текущего дня выезда – плата за половину суток; б) задержка в освобождении номера свыше 6 часов после расчетного часа текущего дня выезда – плата за полные сутки.

Потребитель несёт всю полноту ответственности за нахождение в своём номере посторонних лиц, как проживающих, так и не проживающих в Отеле, а также за соблюдение ими настоящих

Правил при их нахождении в его номере. Проход приглашённого лица в номер Потребителя возможен только в сопровождении самого Потребителя.

Потребитель обязан зарегистрировать приглашённое им в свой номер лицо у администратора на стойке приёма и размещения гостей Отеля, в случае пребывания этого лица в номере в ночное время (после 22:00). Регистрация возможна только при наличии у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, является законным основанием для отказа приглашённому лицу находиться в Отеле в ночное время.

В период с 22:00 до 08:00 по местному времени, охрана имеет право остановить на выходе из отеля любое лицо, для выяснения у него номера гостевой комнаты, в которой данное лицо находилось. Администратор на стойке приёма и размещения гостей обязан связаться по телефону с проживающим в данном номере Гостем с тем, чтобы убедиться в его нормальном физическом состоянии и в отсутствии у него претензий к посетившему его лицу. В случае если данное лицо не знает номер комнаты и/или фамилию, проживающего в ней Гостя, оно должно предъявить документ, удостоверяющий личность, с которого администратор стойки приёма и размещения обязан снять копию. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, или отказе предъявить его для снятия копии, указанное выше лицо должно быть передано полиции для выяснения его личности. Данный порядок – мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Гостиницы, имущества проживающих в Гостинице и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан РФ по месту пребывания.

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:

- согласия Гостя с настоящими Правилами проживания в отеле, действующими ценами и прочими Правилами отеля;
- подписании регистрационной карты Гостя;

2.4. При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения 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 и бронирования услуг Отеля определяется условиями бронирования. Если иное прямо не установлено тарифом бронирования, оплата услуг Отеля производится в следующем порядке:

- предоплата за услуги проживания в размере стоимости одних суток размещения в номере забронированной категории осуществляется Гостем не позднее чем за 1 суток до даты заезда;
- в случае отсутствия оплаты бронирования за 1 сутки до заезда, бронь может быть аннулирована и номер может быть предоставлен для проживания другому лицу;
- 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).
- При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа;
- при полном отказе от оплаченных услуг (до заселения) за сутки и менее суток до начала заезда денежные средства, уплаченные при бронировании, не возвращаются и являются возмещением за фактически понесённые отелем расходов;
- возврат денежных средств за неоказанную (полностью или частично) услугу осуществляется в течение 10 рабочих дней после получения соответствующего заявления от Гостя в соответствии с вышеперечисленными пунктами настоящих Правил;
- проживание с небольшими собаками весом не более 5 кг возможно только в домах-сферах и осуществляется за отдельную оплату согласно установленным ценам Отеля;

2.7. 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 (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 подогреваемого летнего бассейна с 10-00 до 23-00 ежедневно;
- 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;
- посещение детского веревочного парка;
- организация музыкальных вечеров по выходным (в зависимости от загрузки отеля)
- пользование волейбольной площадкой (в летний период)
- посещение контактного зоопарка;
- посещение банного чана (в зимний период по запросу)

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

- услуги ресторана;
- услуги мини-маркета;
- организация банкетного и ресторанного обслуживания;

- организация конференций, семинаров, тренингов (конференц-услуги);
- услуги оздоровительного центра (СПА);
- аренда сауны;
- аренда бильярда;
- аренда караоке зала;
- аренда зон барбекю (мангальные площадки);
- прокат летнего/зимнего инвентаря;

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;
- 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 никатинонотрализирующих 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 объеме 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 описание данного имущества;
- не предоставлять услуги бассейна, сауны, банного чана, 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 в главном корпусе Отеля;
- 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;
- курить в номерах, а также в иных помещениях Отеля, не предназначенных для курения, в том числе кальян 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 остальных Гостей;
- 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 других Гостей 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 10:00 до 23:00.
- 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

1. Общие положения:

- Режим работы ресторана:
 - шведская линия (или континентальный завтрак) **с 8-30 до 11-00**.
 - с 11-00 до 12-00 технический час (подготовка зала, не работают кухня и бар).
 - ресторанное обслуживание (A la Carte) **с 12-00 до 23-00** (работа кухни до 21-45, бар до 22-45).
- 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 23-00.
- 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 собственные 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 услуг.