

Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 года «490 (ред. Постановлением Правительства РФ от 02.10.1999 №1104, 15.09.2000 №693).

Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить службе приема и размещения один из следующих документов: • паспорта гражданина Российской Федерации – для граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Российской Федерации; • свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста; • паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации – для граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, с отметкой в паспорте о проживании за пределами Российской Федерации; • военного билета – для лиц, проходящих срочную военную службу; • миграционной карты и загранпаспорта – для иностранных граждан; • служебного удостоверения – для судей, сотрудников ОВД, ФСБ, прокуратуры, органов юстиции, таможни, внешней разведки, военнослужащих вооруженных сил Российской Федерации; • иных документов, оформленных в установленном порядке и подтверждающих личность Гостя. В случае спорных вопросов, касающихся документов, удостоверяющих личность, заселение производится после согласования с ОУФМС России по Нижегородской области в г. Арзамас и Арзамасском районе.

Правила проживания в ЗГК «Ясная Поляна»

1. Общие положения

1.1. Бронирование номеров в гостинице, гостевых домах производится обязательно при наличии сообщения гостя о деталях бронирования (даты, время приезда и отъезда, ФИО, кол-во человек в номере, доп. места, форма оплаты, контактный телефон и адрес электронной почты). Режим работы гостиницы в ЗГК «Ясная поляна» круглосуточный.

1.2. Прислать заявку на бронирование Вы можете любым удобным для Вас способом:

Забронировать номер по электронной почте JPolyana@rambler.ru

Забронировать номер, позвонив по телефону 8-950-353-59-51, 8-950-351-50-54

1.3. Расчетное время проживания: заезд в 14:00 часов одного дня – выезд в 12:00 часов следующего дня.

1.4. Минимальный срок проживания составляет 1 (одни) сутки.

1.5. . Если бронирование осуществлено, но Гость по какой-либо причине не появился в гостинице в течение 6-ти часов после обозначенного времени заезда, и заблаговременно не предупредил персонал гостиницы (минимум за 72 часа), сумма, перечисленная за бронь, не возвращается, бронь аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.

1.6. . При заселении Гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами проживания в гостинице. Оформив Гостя и взяв с него оплату, администратор гостиницы выдает кассовый чек и счет на проживание, подтверждающие заключение договора на оказание услуг.

1.7 Внимание: если гость намерен продлить срок проживания, он обязан не позднее 12:00 часов дня внести оплату за новый срок, независимо от расчетного часа. После 12:00 часов дня администратор имеет право продать номер другим желающим и принять от них оплату.

1.8 Гость, не оплативший до 12:00 за продление срока проживания, обязан освободить номер не позднее расчетного часа. Продление для него возможно только при условии, что номер не продан другим желающим.

1.9 Плата за проживание взимается в соответствии с фактическим часом заселения, а также в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых гостю. В случае

досрочного выезда Гостя из номера по собственному желанию перерасчет не производится. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6-ти часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

1.10 Администрация гостиницы оставляет за собой право изменения цен на услуги. В этом случае Администрация гостиницы обязуется уведомить Гостя за сутки до указанного срока изменения расценок. Все брони, сделанные и оплаченные Гостем до повышения расценок на услуги, будут считаться действительными.

1.11 Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в гостинице только в оплаченный период времени. После оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки, полной оплаты или оплаты брони, считается согласованным, если оплата произведена).

1.12. За проживание детей до 5 лет включительно без предоставления номера или спального места оплата не взимается.

1.13. С ведома администрации и по просьбе Гостя в номере могут находиться посторонние лица с 8.00 до 23.00 часов при условии регистрации данного лица на основании документа удостоверяющего личность: в помещении гостиничного номера в течение 2-х часов;• в холле 1-го этажа в течение 2-х часов без предъявления паспорта.• При этом администрация гостиницы снимает с себя ответственность за возможную порчу или пропажу личных вещей. За дополнительное размещение посетителей с 23.00. до 08.00. часов взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. При несоблюдении правил пребывания в гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано. При отсутствии Гостя по месту проживания в гостинице более двух часов (согласно расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых вещей гостя, гостиница создает комиссию, производит опись имущества Гостя, находящегося в его номере. Гостиница отвечает за сохранность вещей Гостя и принимает меры по возврату их владельцу.

1.15 Стоимость завтрака может входить в стоимость проживания, об условиях предоставления завтрака администратор в обязательном порядке информирует Гостя при оформлении. Тогда же администратор выдает Гостю именной талон на завтрак на определенную дату для его предоставления в ресторане «Ясная поляна».

1.16 Гости, проживающие в гостинице, могут посетить ресторан «Ясная поляна» в любое время с 8.00 до 20.00. ежедневно.

1.17 . Категорически запрещено выносить из ресторана «Ясная поляна» посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администратором ресторана. Запрещено выносить из номера гостиницы постельное белье и принадлежности (подушки, матрасы, простыни), полотенца, бытовые приборы и мебель.

1.18 Смена постельного белья производится 1 раз в 3 дня, смена полотенец в номерах категории стандарт производится 1 раз в 2 дня.

1.19 Гостиница предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи;• вызов такси;• пользование интернетом•

1.20 Стоимость заключительной уборки входит в стоимость проживания. Промежуточная уборка в домах и номерах при проживании в них менее 3 суток не предусмотрена. При долгосрочной аренде уборка дома и смена постельного белья осуществляются один раз в 3 дня, полотенца — один раз в 2 дня.

По желанию можно заказать уборку и смену постельного белья за дополнительную плату.

2. Что включено в стоимость проживания.

2.1. Временное проживание в номерах и домах ЗГК «Ясная поляна», использование всего оборудования и всех ресурсов, находящихся в номерах.

2.2. Все номера, дома оснащены: холодным и горячим водоснабжением; отоплением; электричеством; санузлами; в домах, кухни оснащены посудой, а также бытовой техникой (холодильник с морозильным отделением, микроволновая печь, чайник); в спальнях установлены кровати с матрацами, одеялами, подушками и постельным бельем. Пользование постельным бельем и полотенцами входит в стоимость номера, дома. Во всех номерах, домах установлено ТВ, работает wi-fi на ресепшен.

2.3 Администрация по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

3. Конфликтные ситуации

3.1. Если гость обнаружит какие-либо недостатки в доме (в мебели, оборудовании), он обязан сообщить об этом администратору комплекса сразу после поселения. Гость вправе потребовать от администратора комплекса по своему усмотрению: безвозмездного устранения недостатков или равноценной замены услуги.

В случае не исполнения этой обязанности гость лишается права ссылаться на то, что администрацией комплекса ему было передано неисправное (испорченное) имущество, оборудование; некачественно оказаны услуги.

3.2. В случае ненадлежащего оказания услуг, гость может воспользоваться жалобной книгой или обратиться к администрации комплекса письменно. Срок рассмотрения обращения – 30 календарных дней, если более короткий срок не предусмотрен Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.3. В случае халатного отношения к имуществу, повлекшего по неосторожности/умышленно повреждение/порчу или утрату имущества, гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба исходя из тарифов, утвержденных Генеральным директором ООО «Ясная поляна».

3.4. Администратор комплекса оформляет акт о порче или утрате имущества и выписывает гостю счет на оплату.

3.5. При отказе гостя возместить стоимость нанесенного ущерба Администрация комплекса вправе по своему усмотрению предварительно письменно уведомив об этом туриста:

3.6. отказаться от исполнения договора об оказании гостиничных услуг и удержать из оплаченных туристом денежных средств стоимость причиненного ущерба,

3.7. отказать гостю в размещении на территории комплекса впредь до полного погашения суммы долга.

3.8. За ущерб, нанесенный имуществу детьми, ответственность несут родители (усыновители, опекуны), близкие родственники или сопровождающие ребенка лица.

3.9. Администрация комплекса не отвечает за сохранность денежных средств и иных ценных вещей, оставленных в номере или доме.

3.10 Гостиница не несет ответственность за работу местных коммуникаций (отключение воды, электричества, отопления и т.д.). В случае возникновения подобных ситуаций администрация гостиницы всегда готова решить проблему в пользу Гостя.

3.11. Администрация гостиницы оставляет за собой право взимать с Гостей денежный залог за сохранность имущества, с последующим возвращением залога по выезду Гостя.

3.12 Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4. Правила поведения и пожарной безопасности

4.1. Курение в номерах и в домах строго запрещено.

Курить можно только в специально отведенных местах, за курение в неполюженном месте взымается штраф 3 000 рублей.

4.2. Пользоваться открытым огнём, за исключением специально отведенных мест (в мангальных зонах).

4.3. Проносить, хранить и использовать взрывопожароопасные, токсичные вещества и материалы.

4.4. Без разрешения администратора комплекса использовать на улице фейерверки, небесные фонарики и применять пиротехнические изделия в домах.

4.5. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в доме, а также удлинителями и переходниками.

4.6. Пользоваться неисправными электроприборами и электропроводкой с видимыми повреждениями изоляции. Обнаружив неисправность, турист обязан немедленно сообщить о ней администратору комплекса.

4.7. Накрывать источники освещения и нагревательные приборы в доме предметами из горючего материала.

4.8. Уходя из номера, дома оставлять включенными освещение и/или электроприборы (кроме дежурного освещения и электроприборов).

4.9. Оставлять в номере, доме без присмотра маленьких детей. Разрешать детям играть с нагревательными приборами и источниками открытого огня.

4.10. Оскорблять действиями, словами обслуживающий персонал и туристов.

4.11. Бросать мусор на пол внутри помещений и на землю вне помещений. Бросать бытовой мусор и средства личной гигиены в канализацию.

4.12. Парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки, заезжать на газоны, выезжать на берег водоема, мыть машины на территории комплекса.

4.13. Проживать в доме с домашними животными и птицами без согласования с администрацией комплекса.

4.14. Находиться посторонним лицам в доме с 23:00 до 06:00.

4.15. Туристы в период пребывания на территории ЗГК «Ясная поляна» обязуются:

4.16. Соблюдать общественные порядок, морально-этические нормы, воздержаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;

4.17. Уважать право других туристов на отдых, не нарушать их покой. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину;

4.18. Не оставлять в номере, доме посторонних лиц в свое отсутствие, а также не передавать посторонним лицам ключ от дома и Карту гостя;

4.20. Не переставлять и не передвигать мебель без согласования с администратором комплекса; не выносить из номеров, холле гостинице, домов мебель, полотенца, посуду (в мангальной зоне использовать одноразовую посуду);

4.21. Бережно относиться к имуществу комплекса, соблюдать санитарные нормы, не ходить в уличной обуви в номере, доме;

4.22. Не оставлять без присмотра открытыми водопроводные краны и включенными электроприборы.

4.23. При заселении в номер, дом ознакомиться с расположением средств пожаротушения и путями эвакуации при пожаре.

4.24. В случае возникновения пожара немедленно оповестить о нем рядом проживающих гостей и администратора комплекса лично или по телефону 8-950-353-5951

Администратор комплекса несёт ответственность за вызов пожарной охраны, скорой медицинской помощи и других специальных служб.

При невозможности связаться с администратором комплекса самостоятельно вызвать пожарную охрану или другие специальные службы по телефону 01 назвать расположение (адрес) объекта и свою фамилию.

По возможности принять меры для ликвидации очага возгорания первичными средствами пожаротушения. При невозможности ликвидации очага возгорания первичными средствами пожаротушения, сильном задымлении или опасной температуре покинуть опасную зону (помещение/дом) совместно с другими людьми, закрыть двери помещения/дома (без запираения на ключ) для уменьшения распространения огня и продуктов горения, и действовать по указаниям администрации комплекса и/или пожарной охраны.

4.25 При выезде из гостиницы Гость должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги (если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет), уведомить администрацию о своем выезде, сдать номер и ключи от номера.

. Книга отзывов и предложений находится у администратора.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

5.1. В случае нарушения гостем настоящих Правил на него может быть наложен штраф:

5.2. За несоблюдение любой обязанности, указанной в п. 4.1. настоящих Правил, — в размере 10 000 рублей;

5.3. за несоблюдение любой обязанности, указанной в п. 4.2. настоящих Правил, — в размере 3 000 рублей.

5.4. Штраф накладывается администратором комплекса, путем составления акта о нарушении настоящих Правил, в котором указываются: ФИО туриста, конкретное нарушение настоящих Правил, дата и время его совершения, размер наложенного штрафа. Акт подписывается администратором комплекса и туристом. В случае отказа от подписания акта, факт ознакомления туриста с его содержанием заверяется подписями двух свидетелей. На основании составленного акта администратор комплекса выставляет туристу счет для оплаты штрафа.

5.5. В случае отказа гостя от оплаты штрафа администрация комплекса вправе по своему усмотрению предварительно письменно уведомив об этом гостя:

отказаться от исполнения договора об оказании гостиничных услуг и удержать из оплаченных туристом денежных средств, стоимость взысканного штрафа;

отказать гостю в размещении на территории комплекса впредь до полной оплаты штрафа.

Ознакомлен _____