

Правила проживания в гостинице «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA»

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания и предоставления услуг в гостинице «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA».

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок бронирования гостиницы. По истечении срока бронирования гость обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания, необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа – 12:00 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.

Время заезда в номера:

Время заезда в коттеджи,

представительский люкс, гранд люкс:

пн-пт | 14:00

пн-пт | 15:00

сб-вс | 15:00

сб-вс | 16:00

Время выезда | 12:00

Время выезда | 12:00

3. Режим работы гостиницы «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA» - круглосуточный.

4. Размещение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется согласно постановлению Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 25.05.2017) "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета» по предъявлении ими документа, удостоверяющего его личность, оформленного в определенном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

д) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным: при согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA» путем подписания регистрационной карты гостя и оформления проживания.

5. Администрация гостиницы имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.

При опоздании (незаезде) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

6. Плата за проживание и услуги в гостинице «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA», осуществляется согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Безналичная оплата по счету принимается не позднее чем за 3 рабочих дня до даты заезда.

7. Депозит.

Размещение в гостинице производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, согласно прейскуранта. Внесения депозита для пользования дополнительными платными услугами гостиницы производится по желанию гостя.

Во все категории номеров минибар предоставляется по запросу. Размер депозита: 2 000 рублей.

При заезде в коттедж одновременно с оплатой проживания, взимается страховой депозит в размере **20 000** рублей, вне зависимости от времени проживания. При заезде в представительский люкс взимается страховой депозит в размере **20 000** рублей, вне зависимости от времени проживания.

При бронировании номера по пакету «Романтический» также взимается страховой депозит в размере **5 000** рублей.

При аренде гриль домика взимается страховой депозит в размере **5 000** рублей на порчу имущества.

Это возвратный платеж, который берется с целью покрытия возможных расходов, за испорченное или утерянное гостями имущество.

Депозит возвращается по мере использования.

8. За проживание одного ребенка в возрасте до 5-ти лет, без предоставления отдельного спального места или отдельной комнаты, в номерах категории «Стандарт +» и выше, оплата не взимается. Размещение последующих детей оплачивается как дополнительное место вне зависимости от возраста. В номерах категории «Стандарт» возможно размещение детей только до 2-х лет, дополнительное место не предоставляется.

При размещении в коттеджах возможно проживание двух детей в возрасте до 5-ти лет без дополнительной платы, также без предоставления отдельного спального места или отдельной комнаты. На усмотрение отеля, предоставляется возможность проживания в номере категории люкс с родителями детей более старшего возраста.

В случае предоставления дополнительного места за каждую ночь проживания взимается плата за дополнительное размещение. **Стоимость дополнительного размещения в номерах – 3 000 рублей. Стоимость дополнительного размещения в коттеджах – 3 000 рублей.** Детские кроватки детям до 2-х лет предоставляются бесплатно. Детские кроватки предоставляются в номера категории «Стандарт +» и выше. За проживание детей в отдельном номере взимается полная плата за весь период проживания, согласно прейскуранту.

9. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом по местному времени

(заезд в гостиницу – после 14:00 (15:00), расчетный – 12:00 часов по местному времени). При проживании менее чем 24 часа плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

10. В случае задержки выезда гостя (после 12:00), оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 часов оплата половины стоимости 1 ночи проживания (50%);
- при выезде после 18:00 часов оплата за полные сутки проживания.
- Стоимость продления 1-го часа для номеров категории «Стандарт», «Стандарт +» и «Студия» – 500 руб. номеров категорий «Люкс» и «Семейный» - 1000 рублей, «Представительский Люкс» и «Коттеджи» – 3000 рублей (продление возможно не более чем на 3 часа).

Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров на этот день и только по согласованию со службой приема и размещения.

Размещение гостя в забронированном номере в день до часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы. В этом случае оплата взимается следующим порядком:

- при размещении гостя в номере без предварительного бронирования с 09:00 до 14:00 текущих суток, плата за проживание за это время взимается дополнительно в размере половины от стоимости первых суток проживания;
- при размещении гостя в забронированном номере до 09:00 текущих суток, плата за проживание взимается дополнительно в размере полной стоимости суток проживания.

11. При размещении гостя в номере без предварительного бронирования с 09:00 до 21:00 оплата взимается по дневному тарифу. Возможность проживания по данному тарифу должна быть предварительно согласована со службой бронирования. Данный тариф действует только при наличии свободных номеров с воскресенья по четверг.

12. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму, в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

13. Нахождение в номерном фонде незарегистрированных гостей запрещено. Для регистрации на дополнительном месте необходимо обращаться на стойку регистрации.

14. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации при исполнении ими служебных обязанностей;

- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

15. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно.

При проживании по пакетным предложениям (от двух дней и более) смена постельного белья производится раз в три дня. Также по просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

Приветственный набор (чай, кофе, вода) предоставляется в день заезда гостя один раз комплиментом. Если гость проживает более одного дня, то пополнение приветственного набора производится при текущей уборке ежедневно. Внеплановое пополнение по запросу гостя производится за дополнительную плату. Также в проживание входит 1 комплект на 1 гостя в сутки: халат/тапочки.

Тапочки предназначены для использования только на территории номерного фонда.

Тапочки не предназначены для использования в Ramada SPA. Для Вашей безопасности рекомендуем взять с собой личные сланцы на нескользящей поверхности, либо приобрести их на стойке ресепшен отеля или в СПА комплексе (при наличии).

В номера отеля предоставляются халаты стандартного размера (до 52). Халаты большего размера (от 54 до 60), рекомендуем взять с собой или вы можете приобрести их на стойке ресепшн отеля (при наличии).

Дополнительный комплект приносят по запросу за отдельную плату.

16. Гостиница обеспечивает гостю следующие виды бесплатных услуг

- транспортировка багажа до номера (по запросу гостя);
- доступ к сети интернет из номера (проводной и беспроводной WI-FI);
- парковка на территории отеля;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- вызов экстренных служб;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление банных, швейных и других принадлежностей.

17. Гостиница не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве, на парковке, на территории отеля.

18. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, телевидения, связи).

19. Проживающий обязан:

- соблюдать установленный в гостинице «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию минибара;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества», оригинал находится на стойке ресепшн;
- нести ответственность за действия приглашенных в номер посетителей.

20. В гостинице запрещается:

- приглашать и оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах, компенсация за вызов группы быстрого реагирования – 10 000 рублей;
- приносить с собой спиртные напитки и еду;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;
- проживание с домашними животными от 5-ти кг;
- нахождение в халатах и тапочках на территории отеля, за исключением Ramada Spa и коридоров номерного фонда;
- портить имущество гостиницы. В случае порчи – ущерб оплачивается в 100% объеме;
- передвигать мебель внутри номера/коттеджа, а также выносить мебель на улицу.
- выносить из номера/коттеджа посуду, полотенца, постельное белье и постельные принадлежности.

- курение табачных изделий, в том числе электронных сигарет, GLO, IQOS и других систем нагревания табака на территории отеля (в номерах, коттеджах, гостевых зонах, SPA-центре) строго запрещено! **Компенсация за дополнительную обработку номера от постороннего запаха – 20 000 рублей;**
- использование любых видов пиротехники, разведение открытого огня вне мангала. **Компенсация за нарушение правил пожарной безопасности - 10 000 рублей.**
- заселение в номер/ коттедж большего количества гостей, чем было забронировано и оплачено.

В случае нарушения Гостями вышеизложенных правил, нанесение материального ущерба имуществу гостиницы, причинение неудобств другим гостям, Администрация оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг и расторгнуть договор в одностороннем порядке. При этом деньги за услуги, оплаченные ранее, возврату не подлежат.

21. В случае смены номера по инициативе гостя, Вам будет выставлен счет за дополнительную уборку номера от **1500 до 5000 рублей** в зависимости от загрязнения номера.

22. При использовании хлопушек, конфетти, лепестков, шаров, мишуры и т.п. перед освобождением номера требуется самостоятельно их убрать. Силами сотрудников отеля уборка большого количества оставленного мусора, уборка дополнительных украшений требует больше времени, чем рассчитано на уборку номера/коттеджа. В противном случае требуется дополнительная уборка и Вам будет выставлен счёт для номеров категории «Стандарт», «Стандарт +», «Студия», «Люкс» и «Семейный» от **5 000 рублей**, в номерах «Представительский Люкс» и «Коттеджи» от **10000 рублей**. В случае неоплаты, отель оставляет за собой право внести информацию о задолженности в личное дело гостя и взыскать данные расходы в гражданском порядке.

23. В случае запроса на дополнительную смену белья Вам будет выставлен счет в размере **3000 рублей**.

24. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, не сданных на хранение. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не известен, вещь передается в отдел АХС. Ценные вещи передаются на хранение в службу приёма и размещения.

25. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

26. 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.

27. 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 или находящимся в ней людям.

28. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере.

Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

29. При заселении Гостю необходимо принять у Администратора номер/ коттедж, проверить наличие и состояние имущества. Все замечания по имуществу принимаются в течение 30 минут с момента заселения (по истечении 30 минут номер/ коттедж считается принятым). В случае, если Администрацией отеля была обнаружена пропажа или порча имущества, а Гость не высказывал замечания по имуществу при заселении, то Гость обязан возместить полную стоимость испорченной или утерянной вещи.

30. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

* Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 год.

Настоящие правила размещены на сайте компании: ramadayekaterinburg.com и находятся в свободном доступе.

Заместитель генерального директора ООО ГРК «Евразия»

Можаяева И.М.

