

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО ГРК «Евразия»



В.А. Коньков

«09» сентября 2025г.

Правила проживания и предоставления услуг 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» ООО «Гостинично-развлекательный комплекс «Евразия».

Термины, применяемые в настоящих Правилах:

«Гость» - гражданин (ка), который (ая) в установленном порядке размещен (а) и проживает в гостинице;

«Исполнитель» - организация (ООО «ГРК «Евразия»)), предоставляющая гостиничные услуги;

«Посетитель» - физическое лицо, незарегистрированное в номере гостя;

«Бронирование» - закрепление за гражданином номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«Время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда гостя;

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда гостя;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу гостя;

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:

пн-пт / **14:00** сб-вс / **15:00** время выезда / **12:00**

Время заезда в коттеджи, представительский люкс, гранд люкс:

пн-пт / **15:00** сб-вс / **16:00** время выезда / **12:00**

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

4. Размещение в гостиницу граждан осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

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

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- 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;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

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

6. Исполнитель имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест исполнитель 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 исполнителем.

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

7. Плата за проживание и услуги в гостинице «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA», осуществляется согласно утвержденного исполнителем 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.

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

Во все категории номеров мини бар предоставляется по запросу. Размер депозита: **2000** рублей.

Размер депозита составляет:

- гриль домик – **5 000** рублей;
- коттедж – **20 000** рублей;
- представительский или гранд люкс – **20 000** рублей.

Вышеуказанная сумма, является возвратным платежом, которая берется с целью покрытия возможных расходов, за испорченное или утерянное гостями имущество. Депозит возвращается по мере использования.

9. 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 исполнителя, 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 и коттеджах – **3 000 рублей**. Стоимость дополнительного места может изменяться в зависимости от ценовой политики отеля. Актуальную стоимость необходимо уточнять на сайте гостиницы.

Детские кровати детям до 2-х лет предоставляются бесплатно. Детские кровати предоставляются в номера категории «Стандарт +» и выше. За проживание детей в отдельном номере взимается полная плата за весь период проживания, согласно прейскуранту.

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

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

- при выезде до 18:00 часов оплата половины стоимости одних суток проживания (50%);
- при выезде после 18:00 часов оплата за полные сутки проживания.

12. Стоимость продления 1-го часа для номеров категории «Стандарт», «Стандарт +», «Делюкс» и «Студия» – 500 руб. номеров категорий «Люкс» и «Семейный» - 1000 рублей, «Представительский Люкс», «Гранд 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 гостиницы.

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.

13. 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.

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

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

16. 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, специальных военных операций, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

17. Текущая уборка производится один раз в день в промежутке с 08:00 до 10:00 часов или с 17:00 до 19:00 часов. В случае запроса на дополнительную

уборку, гостю будет выставлен счёт в размере от 1500 до 5000 рублей в зависимости от загрязнения номера.

Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно.

При проживании по пакетным предложениям (от двух дней и более) смена постельного белья производится раз в два 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 (халат/тапочки) на 1 гостя в сутки.

Тапочки предназначены для использования только на территории номерного фонда и не предназначены для использования в Ramada SPA комплексе. В целях безопасности рекомендуется брать 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) и детские халаты, рекомендуется взять с собой или вы можете приобрести их на стойке ресепшен отеля (при наличии). Дополнительный комплект приносят по запросу за отдельную плату.

18. 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 скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- предоставление банных, швейных и других принадлежностей.

19. 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 или на территории отеля.

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

21. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, выключить свет, телевизор, и вытащить гостевой ключ из паза;
- соблюдать установленные в гостинице «Ramada by Wyndham Yekaterinburg Hotel & SPA» правила проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные гостиницей услуги, в том числе дополнительные и продукцию мини бара;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества», оригинал которого находится на стойке ресепшн;
- нести ответственность за действия посетителей гостя в его номере.

22. Исполнитель оставляет за собой право посещать номер без согласия гостя при ежедневной уборке (в случае отсутствия таблички с просьбой не беспокоить), в случаях задымления, пожара, затопления, нарушения гостем порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также при иной операционной необходимости.

23. 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, с гостя взимается компенсация в размере **10 000 рублей** в случае вызова группы быстрого реагирования (ГБР) охранного предприятия или Росгвардии;
- приносить с собой спиртные напитки и еду;
- находиться в состоянии сильного 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.

28. Гостиница не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и других ценных вещей, если они не были сданы гостем на хранение сотрудникам службы приема и размещения гостиницы.

29. В случае обнаружение забытых вещей Исполнитель уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую вещь в течение 3 (трех) месяцев. Ценные вещи хранятся в течение 6 (шести) месяцев. Исполнитель вправе, при условии предварительной оплаты гостем расходов на доставку забытых вещей, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному гостем. По истечению срока хранения Исполнитель вправе самостоятельно реализовать забытую вещь. Сумма, вырученная от реализации забытой вещи, передается гостю за вычетом сумм, причитающихся в качестве платы за хранение, включая расходы на продажу вещи.

30. 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, иных ценных документов хранятся в администрации гостиницы. Прочее имущество находится в службе сервиса.

31. При заселении гостю необходимо принять 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 гостиницы была обнаружена пропажа или порча имущества, а гость не высказывал замечания по имуществу при заселении, то он обязан возместить полную стоимость испорченной или утраченной вещи.

32. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по требованию гостей.

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