



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

«OST WEST CLUB»

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристической деятельности», Постановлением об утверждении правил предоставления гостиничных услуг РФ от 25.04.1997 №490 (ред. от 13.03.2013 г. №206) Правила предоставления гостиничных услуг.
2. Служба приема и размещения гостей и гостиничная касса работают круглосуточно.
3. К услугам гостей 61 комфортабельных номеров. В каждом номере: телевидение, кондиционер, телефон, мини-бар, сейф, ванны принадлежностей.
4. Стоимость услуг проживания установлена прејскурантом.

Бронирование номеров

5. Бронирование номеров осуществляется круглосуточно.
6. Отель обязуется принимать заявки на бронирование по телефону, факсу, электронной почте, либо лично, и по результатам рассмотрения заявок оказывать или не оказывать услуги клиентам, предоставив гостю письменное подтверждение (по электронной почте, по факсу) о принятии или отказе о принятии заявки.
7. Поздний выезд можно забронировать только при наличии свободных номеров в отеле, при условии оплаты времени простоя номеров.
8. Размещение постояльцев производится на срок бронирования, а для иностранных граждан также в пределах срока действия визы и регистрации на территории Самарской области. О любом изменении в бронировании постоялец обязан своевременно проинформировать службу приема и размещения гостей.
9. Бронь удерживается в статусе «без гарантии» в течение 3х банковских дней, но не позднее, чем за сутки до даты заезда. По истечении данного срока бронь переходит в статус «гарантированная», в случае оплаты наличными деньгами или кредитной картой в отеле, или по безналичному расчету.
10. В случае не поступления оплаты на счет отеля в течение данного периода, отель оставляет за собой право аннулировать бронь.
11. Если гостям была предоставлена услуга «Оплата в отеле», то бронь удерживается в статусе «без гарантии» до 19.00 на дату заезда.

Оплата

12. *Отель принимает оплату наличными деньгами, кредитными картами или по безналичному расчету в рублях, в соответствии с законодательством РФ.*
13. *За исключением тех случаев, когда оплата производится согласно условиям договора, гость будет заселен только после внесения оплаты за услуги.*
14. *Оплата безналичным расчетом должна быть получена в течение трех банковских дней с момента выставления счета, но не позднее одних суток до даты заезда гостей, если иное не предусмотрено договором.*
15. *Оплата безналичным расчетом может быть неучтена, если отель не получил подтверждения от банка о поступлении денежных средств на расчетный счет отеля в соответствии с п.14.*
16. *В случае нахождения клиента в номере больше указанного при заселении срока, плата за проживание взимается в следующем порядке:*
 - до 18.00 — 50% стоимости номера;
 - после 18.00 оплата за полные сутки.
17. *При проживании не более одних суток плата взимается за сутки независимо от времени заезда/выезда, но в пределах одних расчетных суток с момента заезда.*
18. *Цены на дополнительные услуги указаны в прейскуранте.*
19. *Если гость при проживании не пользовался услугами, входящими в стоимость номера, отель не производит возврат денег за данные услуги.*
20. *Гость обязан оплатить услуги, заказанные и полученные им в соответствии с прейскурантом цен, а также фактические расходы отеля, вызванные действиями гостя, в том числе:*
 - оплата за простои номеров при незаезде по подтвержденной заявке в размере 100% стоимости одних суток;
 - оплата возмещения ущерба, причиненного отелю действиями данного гостя в размерах, определенных отелем в соответствии с размером понесенных убытков, либо, если первое невозможно, то в соответствии с законодательством РФ.
 - оплата услуг, заказанных гостем которые не входят в стоимость проживания, но которыми фактически воспользовался гость.
21. *При преждевременном выезде гость обязан возместить неустойку, в размере 100% от стоимости проживания, но не более одних суток.*
22. *В случае снятия оплаченной брони более чем за сутки до даты заезда (проживания) возврат неиспользованной суммы происходит по письменному заявлению гостя/ заказчика в десятидневный срок, и/или в соответствии с договором.*
23. *За проживание детей до 5 лет в номере родителей без предоставления дополнительного места плата не взимается.*
24. *Проживание в номере постояльца животных запрещено.*

25. Для льготных категорий граждан предоставляются скидки на проживание в размере 50% от стоимости номера.

К ЛЬГОТНЫМ КАТЕГОРИЯМ ОТНОСЯТСЯ:

Герои Советского Союза и России;

Кавалеры Орденов Славы I, II и III степеней;

Участники ВОВ;

Жители блокадного Ленинграда;

Ветераны боевых действий;

Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей;

Инвалиды I и II групп.

Проживание

26. Стоимость проживания включает: проживание, пользование сейфом в номере, пользование ванными принадлежностями, посещение Фитнес-клуба, пользование читальным залом и библиотекой предоставляется, как комплимент постояльцу от гостиницы. Дополнительно оплачиваются пользование СПА-зоной, услуги массажиста, косметолога, аренда игровой зоны, конференц-зала.

27. Отель оказывает обязательные бесплатные услуги: предоставление кипятка, иглолок, ниток, доставку в номер корреспонденции, вызов такси, заказ и бронирование авиа - и железнодорожных билетов, побудку к определенному времени, вызов медицинской и экстренной служб, пользование медицинской аптечкой, предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу).

28. В отеле «Ost West Club» установлен посуточный порядок проживания, заезд с 14.00 часов дня, (до 14.00 возможна уборка номеров), выезд до 12 часов следующего дня. Расчетный час в отеле - 12 часов дня.

29. В случае нахождения клиента в номере больше указанного при заселении срока, плата за проживание взимается согласно п.16.

30. При 100-процентной занятости номеров соответствующей категории заезд гарантирован с 14.00 (до 14 часов производится уборка).

31. В случае 100-процентной занятости номеров соответствующей категории или 100-процентного бронирования номеров соответствующей категории отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда. Постоялец обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

32. О любом выезде до конечной даты бронирования постоялец обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 часа, проинформировать службу приема и размещения гостей.

33. Отель имеет право отказать в размещении в следующих случаях:

- при фактическом отсутствии свободных номеров;

- при отсутствии номеров данной категории на планируемый период заезда;

- при отсутствии заявки о бронировании и подтверждении брони от отеля;

- при загрузке более 80°/о для брони в статусе «без гарантии» после 19.00;
- при заезде гостя в момент, не соответствующий дате и времени заезда, указанной в заявке, или в соответствии с расчетным часом;
- при наличии задолженности гостя перед отелем: неоплаченных ранее счетов за услуги отеля, нанесенных отелю убытков;
- при отсутствии у гостя документов, удостоверяющих личность;
- при отсутствии у иностранного гражданина документов, удостоверяющих личность, миграционной карты, визы (в зависимости от требований РФ к стране проживания гостя);

34. Отель обязуется предоставлять гостям услуги на основании договора входящие/не входящие в стоимость проживания, в соответствии с прейскурантом цен при условии оплаты гостями данных услуг.

35. Отель обязуется предоставлять услуги в полном объеме и в срок, в соответствии с законодательством РФ, а в случае, если это невозможно предложить гостю (заказчику) равноценную замену услуги или отеля.

36. Отель несет ответственность за конфиденциальность информации о гостях в соответствии с действующим законодательством.

37. Отель обязан исправить неполадки, влияющие на ухудшение качества предоставляемых услуг в соответствии с законодательством РФ.

38. Отель не несет ответственность за последствия прекращения отношений с клиентом, в связи с нарушениями последним законодательства РФ.

39. Отель не несет ответственности за форс-мажорные обстоятельства, препятствующие возможности предоставления услуг, либо существенно влияющие на их качество, а также за деятельность третьих лиц, причинивших гостю какой-либо ущерб во время оказания отелем услуг гостю.

40. Регистрация российских граждан осуществляется по предъявлении паспорта; иностранных граждан - паспорта и визы (если безвизовый режим въезда не предусмотрен соответствующими правительственными соглашениями), либо документа, подтверждающего аккредитацию в качестве сотрудника иностранного дипломатического или консульского учреждения, либо члена его семьи, а также миграционной карты.

41. Регистрация иностранных граждан в паспортно-визовой службе осуществляется только в дни и часы приема ПВС.

42. Проживание в номере постояльца животных запрещено.

43. Для тарифов с питание Завтрак в отеле подается с 7.00 до 10.00 утра в будние дни с 8.00 до 11.00 по выходным начиная со следующего после заезда дня. Комплексный Обед с 13:00 до 15:00, комплексный Ужин с 18:00 до 21:00

44. В каждом номере отеля есть телефон:

- Звонок на городской номер: 9-номер абонента.

- Звонок по внутренней линии: N комнаты.

45. Для хранения ценных вещей гость может воспользоваться индивидуальным сейфом, который находится в каждом номере отеля.

46. Гостиницей установлен предельный срок проживания постояльцев – 30 календарных дней.

Памятка о правилах пожарной безопасности для проживания в гостинице.

46. Недопустимо пользование в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками и электроплитками). Уходя из номера, нужно выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения.

47. Нельзя накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами и одеждой, курить лежа в постели, и оставлять непогашенные сигареты. Это опасно.

48. Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

49. Схема эвакуации, схема установки огнетушителей и электрощитов находятся на входной двери в номере, в общественных помещениях находятся указатели выхода с которыми нужно ознакомиться при заезде.

50. В случае пожара:

- Немедленно сообщить о пожаре дежурному администратору.

- Нужно действовать по указанию администрации или пожарной охраны.

- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, следует оставаться в номере, открыв окна.

- Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надолго защитить от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, нужно закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными полотенцами и постельными принадлежностями.

В случае обнаружения задымления, гостю необходимо:

- Немедленно сообщить по телефону администрации о своем местонахождении.

- С прибытием к месту происшествия пожарных нужно подать знак о своем местонахождении и об оказании помощи.

В отеле запрещается:

51. Находиться в одежде, с предметами и жидкостями, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения и другие предметы.

52. Вносить запрещенные, колющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, ядовитые и зловонные вещества и предметы.

53. На территории отеля без специального разрешения администрации не разрешается:

- приносить и употреблять в общественных зонах напитки и продукты питания, не приобретенные в отеле;

- осуществлять какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары.

54. Без специального разрешения администрации в помещениях не разрешается осуществлять коммерческую фото- и киносъемку. Под коммерческой понимается любая съемка, осуществляемая не для бытовых целей постояльцев и посетителей.

55. Запрещается использование номеров в коммерческих целях, так как номера предоставляются только для проживания.

56. Постояльцам не разрешается передавать кому-либо ключи от номера.

57. Постоялец и/или посетитель возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.

58. Постояльцам и иным посетителям запрещается нарушать порядок (тишину) в ночное время с 23.00 до 07.00.

59. Запрещено принимать гостей в ночное время с 23.00 до 07.00.

Памятка о правилах посещения СПА-зоны отеля.

60. Посещение СПА-Зоны допускается только в часы его работы с 08:00 до 21:00 гостями, проживающими в отеле.

61. Присутствие в СПА-зоне разрешено только в специальной обуви и одежде (шлёпанцах, купальных костюмах, халатах).

62. Перед посещением джакузи, а также после посещения сауны или хаммама, в обязательном порядке клиентом принимается душ.

63. Приветствуется закалывание (заплетение в косы) волос перед посещением СПА-зоны.

64. Ответственность за самочувствие и поведение детей любого возраста на территории СПА-зоны несут родители и доверенные лица.

65. Посетитель не должен нарушать порядок и нормы общественного поведения, грубо и неуважительно относиться к другим посетителям, обслуживающему персоналу.

66. Убедительная просьба не оставлять свои вещи без присмотра. За утерянные или оставленные без присмотра вещи персонал ответственности не несет.

67. Дети до 18 лет допускаются только в сопровождении взрослых.

68. За нарушение правил поведения Администрация отеля имеет право: попросить покинуть СПА-зону.

На территории СПА-зоны ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

69. Посещать СПА-зону в нетрезвом состоянии, вести себя неадекватно, распивать алкогольные напитки на основании Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ

70. Запрещается проносить с собой еду, питье, проходить в зону отдыха со стаканчиками.

71. Посещать СПА-зону с детьми младше 5ти лет, проводить мальчиков в женские раздевалки после 5 лет

72. Бегать, прыгать в зоне саун, нырять в джакузи запрещено.

73. Осуществлять разбрызгивание средствами ароматерапии, аромамаслами и т.п. в зонах парения. Проводить индивидуальные гигиенические процедуры (обработка пяток, пилинги, бритье, депиляции, эпиляции, корректировка ногтей ножницами), использование щеток, пемзы, использование любых видов масок и масел на всей территории СПА-зон в том числе в душевых, раздевалках).

74. Менять установленную Администрацией температуру в сауне (хаммам): воздействовать на температурные датчики (т.е. подносить лед, снег; закрывать какими-либо предметами), оставлять двери открытыми.

Памятка о правилах посещения Фитнес-зоны отеля.

75. Посещение Фитнес-зоны допускается только в часы его работы с 08:00 до 22:00 гостями, проживающими в отеле.

76. Занятия в Фитнес-зоне производятся только в спортивной одежде и сменной спортивной обуви.

77. Посетители Фитнес-зоны обязаны использовать личное полотенце и соблюдать правила общей гигиены, воздерживаться от посещения Фитнес-зоны при наличии простудных, инфекционных заболеваний.

78. Перед началом занятий посетитель обязан ознакомиться с «Правилами техники безопасности в фитнес-зоне» расположенных на территории Фитнес-зоны.

79. После работы инвентарем посетитель обязан убрать на место используемое оборудование.

80. Гость обязан в зале вести себя в рамках общественных норм поведения, не мешать другим посетителям.

81. Любой из тренажеров может быть ограничен для использования в любой момент времени (ремонт, профилактические работы).

82. Персонал отеля не несет ответственности за состояние здоровья посетителя.

83. Посетитель обязан бережно относиться к тренажерам и остальному инвентарю. В случае обнаружения неисправности спортивного оборудования зала, просим незамедлительно сообщить об этом сотруднику отеля.

84. При возникновении вопросов по использованию тренажером обращайтесь к сотруднику отеля.

85. Посетитель должен закончить тренировку за 15 минут до закрытия тренажерного зала.

86. С 14 до 18 лет тренировки разрешаются только в присутствии родителей.

На территории Фитнес-зоны ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

87. Посещать Фитнес-зону в нетрезвом состоянии, вести себя неадекватно, распивать алкогольные напитки на основании Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ

88. К занятиям не допускаются дети младше 14 лет.

89. Принимать пищу, жевать резинку, заносить и оставлять стеклянную тару.

Стоимость дополнительных услуг:

Посещение СПА-зоны – 1500 руб. за 2 часа по предварительной записи

Аренда конференц-зала – 2000 руб. 1 час. Минимум 4 часа

Минибар в номере:

Сок – 100 руб. 1 шт.

Шоколад – 100 руб. 1 шт.

Чипсы – 100 руб. 1 шт.

Вода в стеклянной таре газированная и негазированная – 100 руб. 1 шт.

Пепси – 100 руб. 1 шт.

Услуги массажиста

Общий массаж - 3000 руб.

Массаж релаксирующий – 4000 руб.

Массаж лица скульптурный – 4000 руб.

Массаж тела в 4 руки – 6000 руб.

Услуга оказывается по предварительной записи.

Услуги косметолога

Ультразвуковая чистка лица 2800 руб.

Фонофорез 2800 руб.

Карбокситерапия 3000 руб.

Шугаринг :

Лицо – 1000 руб.

Руки – 1000 руб.

Ноги – 2000 руб.

Подмышки - 1000 руб.

Ионофорез и лифтинг аппаратом "Невотон" 2000 руб.

Услуга оказывается по предварительной записи.

Аренда игровой зоны – 1000 руб. 1 час

Часы работы игровой зоны с 09:00 до 20:00