

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «Фудлайн»


Мамедов М.А.

« 27.09.2021 г. »

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «Вэлком»


Ибрагимов И.И.

« 27.09.2021 г. »

«Утверждаю»

Представитель
Оздоровительного комплекса


Мамедов М.А.
Доверенность № 78 АВ 1076358
от 27.09.2021 г.
Регистровый номер:
78/656-Н/78-2021-11-747

« 27.09.2021 г. »

ПРАВИЛА

поведения в Гостинице

Tsar Palace Luxury Hotel & SPA

Настоящие Правила поведения в гостинице Tsar Palace Luxury Hotel & SPA разработаны для использования гостями и персоналом в здании и на территории гостиничного комплекса Tsar Palace Luxury Hotel & SPA.

Ознакомление с правилами поведения позволит Вам избежать недопонимания с сотрудниками Гостиницы и правоохранительными органами. Перечень санкций (неустойка за нарушение Вашего обязательства по соблюдению Правил поведения в Гостинице) является неотъемлемой частью Правил поведения и также обязателен к ознакомлению и исполнению.

1. На всех официальных ресурсах Гостинице Вы можете ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг на бесплатной основе, а также с услугами, за которые администрация Гостиницы имеет права взимать дополнительную оплату.
2. При бронировании номера в случае, если гость знает о предположительном времени заезда, просим Вас сообщать время заезда сотрудникам Гостиницы в письменной или устной форме. При наличии возможности сотрудники гостиницы обязательно учтут время заезда гостей.
3. В случае невозможности осуществления поездки и заселения в Гостиницу, необходимо заблаговременно отменить заказ номера в гостинице.
4. Если по каким-то обстоятельствам дата Вашего заселения в Гостиницу меняется, Вы должны сообщить об этом администрации Гостиницы.
5. Не передавайте ключ от номера третьим лицам, не зарегистрированным с Вами в номере гостиницы. В случае потери ключа от номера, незамедлительно сообщите об этом на ресепшен Гостиницы для создания нового ключа с отменой действия предыдущего.
6. Сбережение документов, материальных средств, ценных вещей лучше всего поручить администрации Гостиницы. На ресепшен находится сейф для хранения ценных вещей гостей.

7. Переселение в другой номер по желанию гостя возможно только в случае наличия свободных номеров данной категории, а также в течение 10 минут после заселения гостя и при условии, что состояние номера не нарушено, то есть гость не пользовался номером.
8. Соблюдайте порядок в номере для облегчения процесса ежедневной уборки номера, в день выезда верните все предметы в номере на первоначальные места, тем самым вы поможете сотрудникам хозяйственной службы в кратчайшие сроки подготовить номер для будущих гостей Гостиницы.
9. Будьте осторожны при использовании косметических средств, в том числе при окрашивании волос. В случае нанесения пятен от косметических препаратов (краска для волос) на текстильное имущество Гостиницы (полотенце, халат, постельные принадлежности, иное), Гостиница будет вынуждена взыскать с Вас стоимость поврежденного имущества.
10. Убедительно просим Вас незамедлительно сообщать Администратору Гостиницы о любых повреждениях номера, в том числе нанесения пятен от продуктов питания, алкогольных и безалкогольных напитков, тошноты, косметических препаратов и т.п. на любые поверхности номера (стены, пол, потолок, мебель, иное имущество номера) для своевременного устранения повреждений номера и очистки номера, с целью исключения возможности впитывания пачкающих веществ поверхностью номера.
11. Уведомляем Вас, что сотрудники Гостиницы в течение 10 минут после освобождения Вами номера проводят осмотр и приемку номера. В случае обнаружения повреждений номера составляется Акт осмотра номера и выявления повреждений номера, о чем незамедлительно Вы будете уведомлены по Вашему номеру телефона. В случае выявления повреждений Вам необходимо будет прибыть в Гостиницу для дальнейшей сдачи-приемки номера.
12. Заказ еды в номер можно осуществить, позвонив по телефону в бар Гостиницы или составив заказ на телевизоре.
13. Еду в номер доставляет официант на передвижном столике. Он обязан постучать, дожидаясь, пока Вы сами ему откроете дверь, завезти столик и покинуть номер. После трапезы Вы самостоятельно выкатываете столик за пределы номера. Мы будем благодарны за звонок в бар, что столик можно забрать из номера или около номера.
14. При приеме заказа в номере просим Вас не встречать официанта в нижнем белье, в каждом номере есть халаты, которыми вы можете воспользоваться для встречи с сотрудниками отеля.
15. В целях обеспечения безопасности Гостиничного комплекса, а также находящихся на территории Гостиницы Гостей и работников, предотвращения террористических актов и иных противоправных действий со стороны посторонних лиц вход представителей сторонних организаций (курьеров), доставляющих продукты питания и напитки, на территорию Гостиницы запрещен. При доставке Вам продуктов питания и напитков от сторонних организаций, Вам надлежит встретить представителя (курьера) сторонней организации за пределами территории Гостиницы.
16. Представителей организаций (курьеров), доставляющих непродовольственные товары (корреспонденцию), Вы можете встретить у стойки ресепшена Гостиницы, уведомив об этом сотрудника ресепшена не менее чем за два часа.
17. Просим Вас не опаздывать на завтрак. Завтрак подается в регламентированное правилами Гостиницы время. В будние дни 07:00 – 11:00, в выходные и праздничные дни 07:00-11:30
18. Категорически запрещено выносить еду, оставшуюся после завтрака из ресторана.
19. В Гостинице предоставляется платная услуга по стирке и глажке личной одежды. Если Вы нуждаетесь в услуге по стирке и глажке одежды, следует обратиться за помощью к Администратору Гостиницы или горничной, заполнив квитанцию и сложив белье в пакет, находящиеся в шкафу номера.
20. Курить следует в специально отведённых для этого местах: там, где есть специальный знак или стоят пепельницы. Курение электронных сигарет также запрещено в здании отеля.
21. Следите за своими детьми в общих зонах, особенно в коридорах, холле, лифтах и у бассейна. Шумные и подвижные игры не допустимы на территории Ресторанно-гостиничного комплекса.

22. Если у Вас возникают вопросы или трудности с обслуживанием в Гостинице, пожалуйста, обращайтесь к Администратору Гостиницы по любым вопросам.
23. К Администратору Гостиницы можно также обращаться с вопросами о местах и достопримечательностях, которые следует посетить каждому туристу, о ресторанах и клубах, где можно хорошо провести время.
24. Если Вам надо отправить корреспонденцию, доставить лекарства, заказать такси, экскурсию или букет цветов следует также обратиться к Администратору Гостиницы.
25. Неприемлемо шуметь в номере и на территории комплекса с 22.00. до 7.00 часов. Передвигаясь по Гостинице в это время, старайтесь разговаривать тихо.
26. Если возвращаетесь поздно ночью или уходите рано утром, пожалуйста, не хлопайте дверью номера, чтобы не нарушить отдых других гостей Гостиницы.
27. За неподобающее поведение в общественных зонах Гостиницы, в номерном фонде и в зоне СПА комплекса гости могут быть лишены права посещения Гостиницы в другой раз, а также персоналом Гостиницы может быть вызвана Полиция или Росгвардия.
28. Если Вы не желаете, чтобы кто-либо заходил в Ваш номер, следует повесить на дверь табличку с надписью: "Не беспокоить!".
29. В Гостинице следует соблюдать Дресс-код. В Ресторанах Гостиницы запрещено находиться в домашней или спортивной одежде, а также в отельных халатах или халатах из СПА комплекса.
30. Если вы решите воспользоваться спа-услугами, то передвижение по Гостинице в халате будет уместным только в случае направления в СПА комплекс.
31. Неприемлемо ходить по Гостинице в купальнике или в плавках.
32. Находясь на территории СПА комплекса, следует соблюдать Правила посещения СПА комплекса, с которыми вы можете ознакомиться на стойке рецепции СПА комплекса.
33. С Правилами предоставления проживания и услуг в Гостинице Вы можете ознакомиться на ресепшене Гостиницы.
34. С Правилами посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей в Ресторанах Гостиницы вы можете ознакомиться в Ресторанах Гостиницы;
35. При передвижении на своем автомобиле по территории Гостиницы необходимо соблюдать правила предоставления услуг паркинга, а также правила движения по территории Гостиницы.
36. Гостям, необходимо оплачивать администрации Гостиницы пользование мини-баром. Стоимость напитков и снежков Вы можете узнать из прайса Гостиницы.
37. В дни проведения мероприятий в Гостинице работает гардероб. В случае необходимости Вы можете воспользоваться услугами гардероба и сдать свою одежду на хранение в гардероб. Вы несете ответственность за сохранность номерка. В случае утери номерка верхняя одежда Вам может быть выдана только после составления Акта сотрудниками Гостиницы об утере номерка и выдаче Вам одежды.
38. В иные дни гардероб Гостиницы находится в общем доступе. Обслуживание гардероба сотрудниками Гостиницы не производится, номерки не выдаются. Когда гардероб Гостиницы находится в общем доступе, Гостиница не несет ответственности за сохранность Ваших вещей временно размещенных Вами в гардеробе Гостиницы.
39. Нахождение Ваших гостей в номере, не зарегистрированных как проживающие в Гостинице, допустимо только до 23 часов. После указанного времени гость должен покинуть номер или быть зарегистрирован в системе на ресепшене Гостиницы.

Правила выезда из Гостиницы

1. В день, когда истекает срок Вашего пребывания в Гостинице, номер должен быть освобожден до 12.00.
2. Перед вашим отъездом из Гостиницы необходимо оповестить Администратора на ресепшене Гостиницы о вашем отъезде.
3. Не забывайте личные вещи, уезжая из гостиницы.

В Гостинице запрещено:

- выражаться нецензурная бранью в общественных местах;
- уничтожать или повреждать имущество Гостиницы, других гостей, персонала;
- переставлять или передвигать (без необходимости) предметы интерьера, мебель и оборудование в номерах и помещениях Гостиницы;
- неуважительно (оскорбительно) относиться к персоналу или постояльцам Гостиницы.
- распивать спиртные напитки в специально не отведенных местах Гостиницы;
- находиться в общественных местах Гостиницы в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- предоставлять ночлег в своем номере незарегистрированным в Гостинице лицам;
- приглашать в свой номер гостей в количестве, превышающем двух человек;
- приглашать в свой номер представителей (курьеров) сторонних организаций для доставки корреспонденции, непродовольственных товаров, иных товаров;
- принимать продукты питания и напитки в своем номере или на территории Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- курить в номере, в помещениях и на территории Гостиницы.
- нарушать тишину в Гостинице после с 22.00 до 7.00 часов
- находиться в залах ресторанов в домашней или спортивной одежде;
- размещать транспортное средство на территории Гостиницы и Паркинга без согласия администрации Гостиницы и оплаты парковочного места;
- размещать транспортное средство в не отведенном для парковки месте;
- передвигаться по территории Гостиницы на транспортном средстве со скоростью более 5 км/час;
- осуществлять стоянку транспортного средства с работающим двигателем более пяти минут;
- выбрасывать из окон Гостиницы различные предметы;
- наносить надписи либо изображения на поверхностях Гостиницы;
- «Справлять нужду» в специально не отведенном месте;
- устраивать семейные разборки или пьяные дебоши в Гостинице;
- находиться в общественных местах Гостиницы в неподобающей одежде;
- игнорировать требования сотрудников Гостиницы об оплате услуг, предоставленных Гостиницей;
- нарушать Правила предоставления проживания и услуг в Гостинице;
- нарушать Правила посещения СПА комплекса;
- нарушать Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей в Ресторанах Гостиницы;

«СОГЛАСОВАНО»

Генеральный директор ООО «СМК»



/Н.Н. Миргородский/