



ООО «Аквапарк»

625022, г. Тюмень, ул. Щербакова, д. 87/1

625022, Tyumen, Shcherbakova, 87/1, www.летолето.рф

ИНН 7203434214 КПП 720301001 ОГРН 177232032394

УТВЕРЖДЕНО 01.04.2021 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ ОТЕЛЯ «ЛЕТОЛЕТО»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 23001-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации и регулируемыми отношения в области предоставления гостиничных услуг.
- 1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле ООО «Аквапарк» («ЛетоЛето» Термал Резорт&СПА), расположенном по адресу: г. Тюмень, ул. Щербакова, д. 87, корпус 1 (далее по тексту – Отель, Исполнитель), включая сопутствующие услуги.
- 1.3. Сведения об организации по защите прав потребителей:
Управление Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области
Юр. адрес: 625026, г. Тюмень, пр. Геологоразведчиков, д. 1,
Факт. адрес: 625026, г. Тюмень, ул. Рижская, д. 45-А,
К/т: 8 (3452) 20-88-24
- 1.4. Режим работы Отеля: круглосуточный.
- 1.5. Расчетным часом, установленным для заезда Гостя, является 14.00 часов местного времени.
- 1.6. Расчетным часом, установленным для выезда Гостя, является 12.00 часов местного времени.
- 1.7. Информация о порядке проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами, включая информацию об Отеле (Исполнителе гостиничных услуг), настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение № 2 к настоящим Правилам) и Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение № 3 к настоящим Правилам) имеются в наличии в каждом номере, а также на стойке ресепшн.
- 1.8. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Отелем, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещенных на стойке ресепшн (служба бронирования, приема и размещения Отеля).
- 1.9. Под Гостем в настоящих Правилах понимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.10. Под Заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Гостя.

2. Форма, условия и порядок бронирования

- 2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Гостя или Заказчика заявки на бронирование посредством электронной почты: bron@leto-leto.com, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя или Заказчика. Форма заявки на бронирование установлена в Приложении № 1 к настоящим Правилам.
- 2.2. Отель применяет следующие виды бронирования:
 - гарантированное бронирование;
 - негарантированное бронирование.
- 2.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем или Заказчиком подтверждения, содержащего сведения о наименовании Отеля, Госте или Заказчике, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле.
- 2.4. Гарантированное бронирование осуществляется при условии предварительной оплаты услуг проживания в размере 100%.
- 2.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.6. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Гостя или Заказчика сведений для отказа от бронирования (сведения о Госте, Заказчике, номер брони) посредством электронной почты: bron@leto-leto.com, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Гостя или Заказчика.
- 2.7. При гарантированном бронировании, в случае несвоевременного отказа от бронирования или незаезда Гостя, с Гостя (или Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера выбранной категории за первые сутки проживания.
Несвоевременным отказом от бронирования в данном случае признается отказ, полученный Отелем позднее 14 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда, или в сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Отеля или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Отеля в сети Интернет.
При опоздании более чем на 24 часа гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя (или Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера выбранной категории за первые сутки.
- 2.8. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до 18 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
- 2.9. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются по договору между Отелем и Заказчиком.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

- 3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется в соответствии с прейскурантом, утвержденным Исполнителем гостиничных услуг.
- 3.2. При этом под Прейскурантом понимаются внутренние локальные нормативные акты Исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем в случае утраты или повреждения имущества Отеля Гостем; суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены на стойке ресепшн.

- 3.3. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ любым способом, не запрещенным законодательством РФ (наличный, безналичный расчет, с использованием интернет-эквайринга, банковские карты: Visa Card, Master Card, Мир, American Express, Union, Maestro, и т.д.). Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату гостиничных услуг в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля согласно заключенному с Исполнителем договору.
- 3.4. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.
- 3.5. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания – это период с расчетного часа, установленного для заезда первого дня проживания (14.00 часов) до 12.00 часов местного времени следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – это период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.
- 3.6. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:
- 3.6.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда, и при проживании в дальнейшем Гостя не менее 1 (одних) суток) размещение в Отеле осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению Гостя, на следующих условиях:
- с 00:00 до 9:00 – оплата производится за половину суток, завтрак оплачивается отдельно.
 - 09:00 до 14:00 – ранний заезд бесплатный при наличии свободных номеров.
- 3.6.2. В случае задержки выезда Гостя в день выезда после расчетного часа оплата осуществляется на следующих условиях:
- с 12:00 до 18:00 вечера – производится почасовая оплата;
 - с 18:00 до 24:00 оплата производится за половину суток;
 - после 24:00 оплата за полные сутки.
- В перечисленных в данном случае пунктах 3.6.1. и 3.6.2. Правил суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта Отеля, действующего на день (дату) заезда/выезда Гостя для всех Гостей. При этом цена номера, установленная для Гостя при бронировании, не применяется.
- 3.7. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в размере полной стоимости суточного проживания.
- 3.8. Детям в возрасте до 4 лет включительно проживание в Отеле предоставляется без оплаты. Возраст ребенка должен быть подтвержден документально, т.е. свидетельством о рождении либо соответствующей записью в паспорте одного из родителей. Проживание несовершеннолетних лиц с 5 лет оплачивается согласно действующему прейскуранту Отеля.
- 3.9. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительно платных услуг, возвращается Гостю в момент выезда из Отеля.
- 3.10. В случае отказа Гостя от услуг Исполнителя по проживанию в течение 20 минут с момента заселения в номер, Гостю возвращается полная стоимость номера. Возврат денежных средств Гостю осуществляется, если Гость не пользовался ванной комнатой, постельными принадлежностями и другими предметами обихода номера. В случае отказа Гостя от услуг Исполнителя по проживанию позднее 20 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 3.11. Гость (или Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

- 4.1. Заселение в номер осуществляется при наличии документов на каждого гостя.
- 4.2. При заселении Гость заполняет и подписывает регистрационную карту (Анкету), чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с настоящими Правилами, после чего ему выдается Карта гостя и электронный ключ от номера.
- 4.3. В соответствии с п. 18 раздела 4 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации «Об

утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 01.04.2021 № 1083 (далее – Правила) договор о предоставлении гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленном срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- з) вид на жительство лица без гражданства.

При не предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, услуги по проживанию в Отеле не предоставляются. Служебные и водительские удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

- 4.4. Отель оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 4.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713.
- 4.5. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица, а также свидетельств о рождении несовершеннолетних.
- 4.6. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

- 5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывших в Отель и убывающих из Отеля.
- 5.2. Исполнитель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи (телефонное обращение администратора Отеля в службу скорой медицинской помощи (03). Администрация Отеля не несет ответственности за качество и оперативность оказания медицинских услуг Гостю, за действия медицинского персонала), других специальных служб;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

- побудка к определенному времени (телефонный звонок администратора Отеля в гостевой номер. Администратор Отеля не несет ответственность, если Гость сбросил звонок или не ответил на него);
 - предоставление кипятка, иглол, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 5.3. Гости при подписании договора об оказании гостиничных услуг соглашаются с использованием в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 5.4. Услуга по временному проживанию в Отеле считается полностью оказанной после использования спального места и ванной комнаты в номере.
- 5.5. Посетители Гостя, по его просьбе и с уведомлением работника службы приема и размещения Отеля, могут находиться в Отеле с 7.00 до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении посетителей Гостя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.
- 5.6. В случае, если Гость не успел на завтрак, ему предоставляется услуга «Завтрак с собой», которую он может получить на ресепшн.
- 5.7. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Исполнителю не позднее расчетного часа выезда дня, в котором Гость должен выехать из Отеля, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.
- 5.8. При выезде из Отеля Гость обязан сдать номер, Карту гостя и электронный ключ работнику Отеля и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
- 5.9. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактическим понесенных им расходов.
- 5.10. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия договора, настоящие Правила, при этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы. Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.
- 5.11. Согласно п. 5 ч.1 ст. 12 Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека запрещается курение табака в помещениях, предназначенных для предоставления услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания. В соответствии с этим, Отель является некурящим.
- В случае курения на территории и в номерах Отеля, в связи с необходимостью последующей глубокой очистки номера, плата за сервис составит – 5000 (пять тысяч) рублей.

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

- 6.1. Отель обязуется:
- 6.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные гостиничные услуги;
 - 6.1.2. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
 - 6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля;
 - 6.1.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем;
 - 6.1.5. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле (настоящие правила), Правил пожарной безопасности и Правил пользования электробытовыми приборами;
 - 6.1.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля;
 - 6.1.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств;

- 6.1.8. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу жалоб и предложений», которая находится на стойке ресепшн;
- 6.1.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя;
- 6.1.10. Обеспечивать смену полотенец и постельного белья согласно стандартом Отеля;
- 6.1.11. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать соответствующие меры по их разрешению.
- 6.2. Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил.
- 6.3. Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, выселить Гостя из Отеля и выдворить за территорию Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности, здоровью граждан, имуществу Отеля и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.
- 6.5. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты на хранение Отелем. Услуга по предоставлению индивидуального сейфа в номере является бесплатной.
- 6.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля.
- 6.7. Отель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Отеля.
 - утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах – у входа в Отель, на стойке ресепшн (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника отеля) и пр.
 - утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана Исполнителю на хранение.
- 6.8. Сроком хранения вещей Гостя в Отеле является срок проживания данного Гостя в Отеле.
- 6.9. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в камеру хранения забытых вещей Отеля. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Гостя на хранение по форме, установленной в Приложении № 4 к настоящим Правилам.
- 6.10. Исполнитель ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем Отелю контактными данными.
- 6.11. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев; забытые ценные вещи, деньги – 1 год.
- 6.12. Отель вправе по просьбе Гостя хранить забытые вещи до следующего его приезда. При этом, в журнале учета забытых вещей делается соответствующая пометка.
- 6.12. По истечении установленного срока хранения, забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность Гостя

7.1. Гость обязан:

- 7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Отеля.
- 7.1.2. Соблюдать Правила пожарной безопасности и Правила пользования электробытовыми приборами.
- 7.1.3. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна.
- 7.1.4. Уважать права других Гостей и посетителей Отеля.
- 7.1.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.1.6. Немедленно оповестить администрацию Отеля в случае утраты Карты гостя, электронного ключа.
- 7.1.7. Возместить причиненный лично или приглашенным лицом ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля.
- 7.1.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Отеля их служебных обязанностей.
- 7.1.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования.
- 7.1.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Отеля.
- 7.1.11. При выезде оплачивать оказанные ему Отелем с его согласия иные услуги (услуги мини-бара, прачечные и иные).

7.2. Гостю запрещается:

- 7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятилниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, представленных Исполнителем;
- 7.2.2. Оставлять посторонних лиц, посетителей в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам Карту гостя;
- 7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах;
- 7.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы;
- 7.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.);
- 7.2.6. Содержать в номере животных (за исключением случаев, установленных разделом 8 настоящих Правил), насекомых, птиц и иных представителей фауны;
- 7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- 7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля;
- 7.2.9. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;
- 7.2.10. Засорять места общего пользования;
- 7.2.11. Использовать открытый огонь;
- 7.2.12. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля (холлы этажей, лобби), за исключением предприятий питания;
- 7.2.13. Осуществлять фото-, видеосъемку длительностью более 30 минут без согласования с администрацией Отеля.

7.3. Запрещается доступ и пребывание в Отеле лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

7.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

7.5. Гость вправе:

- 7.5.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты;
- 7.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне гостиничных услуг;
- 7.5.3. Обращаться к сотрудникам службы бронирования, приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
- 7.6. В случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость возмещает Исполнителю ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

8. Политика Отеля в отношении домашних животных

- 8.1. Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для четвероногих любимцев, весом не более 10 килограммов.
- 8.2. За размещение в номере с владельцем домашних животных весом до 10-ти килограмм взимается плата в размере 2000 рублей.
- 8.3. Для обеспечения комфортабельного пребывания в Отеле как владельцев животных, так и других Гостей, установлены следующие правила:
 - 8.3.1. Владелец домашнего животного должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия указанных документов, Отель вправе отказать в размещении.
 - 8.3.2. Всю ответственность за действия домашнего животного в полном объеме несет его владелец.
 - 8.3.3. Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике, или в клетке.
 - 8.3.4. При заселении сотрудник службы бронирования, приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения вышеперечисленных условий.
 - 8.3.5. Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
 - 8.3.6. Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
 - 8.3.7. Любое нарушение животным тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и сведено к минимуму.
 - 8.3.8. Животным запрещается находиться в ресторане, баре, тренажерном зале Отеля.
 - 8.3.9. Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.
 - 8.3.10. Владелец животного несет материальную ответственность за убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие, за ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля.

Приложения:

- 1. Заявка на бронирование (Приложение № 1);
- 2. Правила пожарной безопасности (Приложение № 2);
- 3. Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение № 3);
- 4. Акт о помещении забытых вещей Гостя на хранение (Приложение № 4).

Заявка на бронирование

«__» _____ 20__ г.

Ф.И.О.	Дата заезда	Время заезда	Дата выезда	Время выезда	Категория номера	Кол-во ночей	Цена за номер

Парк-отель «ЛетоЛето» предлагает Вам услугу трансфера. Укажите, пожалуйста, № рейса и время прибытия, а также контактный номер телефона гостя. Если Вы путешествуете на автомобиле, отель располагает наземной парковкой.

Рейс № _____ время прибытия/убытия _____

Вашего гостя встретит водитель с табличкой «Отель «ЛетоЛето» с указанием Ф.И.О. гостя или названия компании _____

Дополнительная информация _____

С Правилами проживания и пользования гостиничными услугами в ООО «АКВАПАРК» ознакомлен и согласен.

_____ (дата)

_____ (подпись/расшифровка подписи)

Контактные телефоны _____

Лицо ответственное за бронирование со стороны Заказчика _____

Просим Вас выслать заявку на электронную почту: bron@leto-leto.com

Ф.И.О. администратора _____

Правила пожарной безопасности

Пожалуйста, ознакомьтесь с планом пожарной эвакуации, расположенном рядом с выходом из вашего номера, и запомните ближайший пожарный выход.

Не курить в холлах, коридорах и номерах Отеля. Курение в здании Отеля **ЗАПРЕЩЕНО**.

ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ В ВАШЕМ НОМЕРЕ

Ради Вашей безопасности придерживайтесь, пожалуйста, следующих правил:

- Запрещается держать в номере огнеопасные вещества и материалы.
- Не пользуйтесь нагревательными и др. электроприборами, кроме тех, которые предоставлены Отелем.
- Не оставляйте детей без присмотра.
- Не используйте неисправные приборы.
- Не обертывайте бумагой или тканью торшеры и настольные лампы.
- Соблюдайте порядок включения электроприбора в сеть: сначала подключается шнур к прибору, а затем к сети. Отключение прибора производится в обратном порядке.
- Не прикасайтесь к включенному электроприбору мокрыми руками.
- Уходя из номера, выключайте электроприборы и освещение.

В СЛУЧАЕ ПОЖАРА – НЕ ВПАДАЙТЕ В ПАНИКУ! НЕ ПОЛЬЗУЙТЕСЬ ЛИФТОМ!

Услышав сигнал тревоги, не отправляйтесь на поиски очага возгорания, а действуйте следующим образом:

В случае пожара в Вашем номере:

- Возьмите ценные вещи.
- Выйдите из номера и закройте за собой дверь.
- Сообщите о пожаре, позвонив в Службу приема и размещения по телефону 100.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Прежде, чем открыть дверь, проверьте рукой, не нагрелась ли она.
- Если дверь нагрета, оставайтесь в номере и попросите о помощи по телефону 100. Наберите в ванну воды, заткните щели в дверях мокрыми полотенцами и дожидайтесь помощи.
- Если коридор задымлен, наклонитесь ближе к полу.
- Если путь к выходу представляет опасность, вернитесь в номер и попросите помощи по телефону 100.
- Если дверь не нагрелась, медленно откройте дверь и следуйте к ближайшему выходу.
- Постарайтесь сохранять спокойствие и выдержку, успокойте находящихся рядом людей. Оцените обстановку, убедитесь в наличии реальной опасности, выясните, откуда она исходит, затем спокойно, без паники начинайте двигаться в обратную сторону, направляясь к выходу. Двигаясь в толпе, пропустите вперед детей, женщин и престарелых, останавливайте паникеров. Помогайте тем, кто скован страхом и не может двигаться, разговаривайте с ними спокойно и внятно, поддерживайте под руки.
- Оказавшись в толпе, согните руки в локтях и прижмите их к бокам, сжав кулаки. Наклоните корпус назад, уперев ноги вперед, и попытайтесь сдерживать напор спиной, освободив пространство впереди и медленно двигаясь. Заслоняйте детей спиной или посадите их себе на плечи.
- Не входите туда, где большая концентрация дыма! В современных зданиях очень много пластика, синтетики, которые при горении выделяют сильно токсичные вещества. Достаточно сделать несколько вдохов — и Вы можете погибнуть тут же на месте.

- При заполнении помещений, коридоров дымом идите в сторону незадымленной лестницы либо к выходу, но только не к лифту. Пользоваться лифтом во время пожара категорически запрещается. Держитесь за стены, поручни, дышите через носовой платок или одежду. Если концентрация дыма увеличивается, то пригнитесь либо передвигайтесь ползком. Если Вы чувствуете повышение температуры, то, значит, Вы приближаетесь к опасной зоне, и лучше всего в этой ситуации повернуть обратно.

- Если Вы все же решили спастись через сильно задымленный коридор, что крайне опасно, то советуем захватить намоченную плотную ткань, которой следует накрыться и двигаться, пригнувшись либо ползком. Плотная ткань будет предохранять Вас от дыма и позволит проскочить через незначительные участки с открытым огнем и высокой температурой. Если на Вас надвигается огненный вал, то не мешкая падайте, закрыв голову тканью, в этот момент не дышите, чтобы не получить ожогов внутренних органов.

Правила пользования электробытовыми приборами

Небрежная эксплуатация электрических приборов может привести к пожару, ожогу и даже к летальному исходу. Чтобы этого не случилось, нужно соблюдать правила безопасного обращения с электроприборами.

1. В номерах отеля допускается использование электроприборов, находящихся в номере согласно комплектации. Пользование бытовыми нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера (электроплитки, обогреватели, электрокипятильники) – категорически запрещено!
2. Перед включением электроприбора в сеть убедиться в целостности оболочки сетевого шнура, выключателя, сетевой штепсельной вилки и розетки, корпуса электроприбора.
3. Включение вилки в розетку производить при отключенном выключателе электропитания.
4. Неуклонно соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, а только после этого к сети. Отключение происходит в обратном порядке. Не доставайте вилку из сети, дергая за провод.
5. При включении прибора обратить внимание на надёжность контактного соединения, которое выражается в отсутствии посторонних звуков от точки присоединения (потрескивания), искрения и нагрева вилки, оплавления внутреннего корпуса гнезда розетки или вилки.
6. Не включайте одновременно большое количество электроприборов. Это может привести к перегрузке сети. Кроме того, не включайте много электроприборов в одну розетку, поскольку из-за перегрузки она может загореться.
7. Поскольку в номерах отеля установлены проходные выключатели, возможно управление освещением из двух мест: из коридора и от выключателей, находящихся в изголовье кровати.
8. Разбирать, ремонтировать электроприборы, розетки и выключатели, находящиеся в номере, а также включать сработавшие автоматические выключатели в щите распределительном – категорически запрещено! При обнаружении неисправностей в номере или в местах общего пользования необходимо уведомить обслуживающий персонал отеля.
9. Исключайте попадание жидкости в электроприборы. Попадание жидкости в электроприбор может спровоцировать срабатывание аппарата защиты или короткое замыкание в розетке. Не касайтесь водопроводного крана или любой другой металлической коммуникации и конструкции здания, держась за включенный электрический прибор. Не заполняйте водой включенный в электросеть чайник.
10. Находясь в воде, не пользуйтесь электрическими устройствами. Не вставляйте вилку электроприбора в розетку и не прикасайтесь к работающим электроприборам мокрыми руками или влажной салфеткой.
11. Не развешивайте для просушки вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке.
12. Не покидайте включенные в сеть электробытовые приборы на долгое время. Включенные в розетку утюг нельзя оставлять без присмотра, поскольку легко воспламеняющиеся вещи при прямом контакте с ними могут очень быстро загореться. Утюг и чайник нужно использовать в комплекте со специальными несгораемыми подставками.

13. Уходя из номера, следует отключить бытовые приборы (телевизор, ноутбук, зарядные устройства, электрочайник), выключать свет.

14. Если Вы стали свидетелем возгорания электроприбора, найдите способ его обесточить и только после этого тушите пожар. Нельзя заливать горящие электроприборы водой.

15. В помещениях номеров отеля запрещается курить и производить работы, связанные с задымлением или сильным испарением, а также выполнять механическое и физическое воздействие на датчики пожарной сигнализации, при которых может произойти срабатывание системы пожарной сигнализации.

Администрация благодарит гостей отеля за понимание и просит соблюдать правила, установленные в отеле. Помните, что, не соблюдая правила безопасного пользования электроприборами, Вы подвергаете свою жизнь опасности, ведь даже непродолжительное нахождение под действием электрического тока силой от 100 мА приводит к остановке сердца.

Форма

**АКТ
о помещении забытых вещей Гостя на хранение**

г. Тюмень

« ___ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в отеле _____
работниками Отеля _____

о нижеследующем:

1. « ___ » _____ 20__ года в номере No ____, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Гостю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми Гостем и помещены на временное хранение в камеру хранения забытых вещей отеля, расположенную по адресу:

Подписи лиц, составивших акт:

_____/_____
_____/_____
_____/_____