

Правила поведения и проживания в «Спортивно-гостиничном комплексе «ЛОО-АРЕНА»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

1.2. Под спортивно гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в ООО СГК «ЛОО-АРЕНА» расположенном по адресу: 354208, г. Сочи, ул. Разина 18/15, (далее – «Комплекс»), а также дополнительных услуг.

1.3. Право на оказание комплексом спортивно гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории 3* № 23АА-021-1/0202-2021, выданного 13.05.2021 г. ООО «Стандарты и сервис», срок действия: 13.05.2024 г.

1.4. Предельный срок проживания в Комплексе граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.5. Режим работы Комплекса - круглосуточный.

2. Правила пользования имуществом Комплекса

2.1. Гости Комплекса должны бережно обращаться с имуществом Комплекса, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности, правила пользования электроприборами, правила пользования дополнительными услугами. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.

3. Внутренний распорядок проживания в Комплексе.

3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в Комплексе следит администратор службы размещения и сотрудник охраны. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы отеля.

3.2. Посетители после оплаты счета-договора на проживание с Комплексе получают у администратора ключ-карту от номера, предоставляемого для проживания. Запрещается передавать другим лицам ключ-карту от номера, карту гостя.

3.3. Карточка гостя и ключ-карта являются пропуском на территорию Комплекса. Дежурный охранник или администратор имеет право потребовать её предъявления.

3.4. Курение во всех помещениях и на территории Комплекса запрещено (кроме специально отведенных мест). За курение в запрещенных местах налагается штраф согласно законодательству Российской Федерации по действующему прејскуранту в размере 10000 руб. При повторном случае курения в указанных выше местах администрация отеля имеет право выселить гостя.

3.5. С 23:00 вечера до 10:00 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры.

3.6. К гостям Комплекса могут приходиться посетители с 10:00 до 23:00 часов, без дополнительной оплаты. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере, подтвердить его администратору, который ведёт запись всех входящих в отель к гостю посетителей. За посетителя отвечает гость, проживающий в номере. Администратор имеет право проверить документы посетителя. Нахождение в номере посетителя после 23:00 часов является дополнительно оплачиваемой услугой. В случае нахождения посетителя в номере после 23:00, он предоставляет администратору паспорт и оплачивает дополнительное размещение по действующему тарифу. Ответственность за оплату посетителем дополнительного размещения несет гость, пригласивший посетителя. Посетителю предоставляется дополнительное размещение в номере. Администратор имеет право запретить посетителю проход в отель в случаях, указанных в п. 14.4

3.7. Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. Так же есть табличка с надписью «Прошу убрать!». Такую табличку гость может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран.

3.8. Нахождение любых животных в Комплексе запрещается!

4. Энергосбережение.

4.1. В случае необходимости в наборе горячей питьевой воды, следует обратиться к администратору, который предоставит информацию, объяснит правила пользования кулером, находящимся на этажах размещения гостей.

4.2. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды.

4.3. При работающем кондиционере, окна и наружные входные двери должны быть закрыты.

4.4. Гости Комплекса могут пользоваться внутренними номерами из 4-х цифр (телефонный справочник есть в каждом номере).

4.5. При необходимости в глажке одежды, Вы можете воспользоваться гладильной комнатой в режиме самообслуживания или заказать услугу по глажению одежды.

5. Видеонаблюдение и безопасность.

5.1. Территория Комплекса, все входы в неё контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества отеля.

5.2. Для обеспечения безопасности проживающих в Комплексе, вход посетителей в отеле осуществляется по документам, удостоверяющим личность, вход проживающих осуществляется по карте гостя (ключ-карте).

5.3. Во время отсутствия гостя в номере и в ночное время, рекомендуется закрывать балконные двери. Хранить ценные вещи в индивидуальных сейфах.

5.4. В каждом номере есть индивидуальный сейф. Пользование сейфом бесплатное. В случае потери личного кода, обратитесь в службу приема и размещения отеля.

6. Заезд и парковка автотранспорта.

6.1. Отель предоставляет платные парковочные места. Оплата парковки производится в службе размещения, после произведения оплаты гость получает стояночный талон с указанием парковочного места и сроков разрешенной стоянки, талон является пропуском автотранспорта на территорию Комплекса.

6.2. Парковка машин на территории Комплекса без разрешения администрации запрещена. При наличии такого разрешения производится парковка на указанном месте.

6.3. Комплекс за сохранность транспортного средства ответственности не несет.

6.4. Категорически запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

7. Услуги, предоставляемые Комплексом.

7.1. Комплекс предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату согласно действующим прейскурантам. Информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке приема и размещения, в номере гостя, либо на месте оказания услуги.

7.2. К основным услугам относятся:

- предоставление номера для проживания
- уборка номеров 1 раз в день
- смена белья 1 раз в 3 дня
- замена полотенец ежедневно
- предоставление сейфа в номере
- доставка в номер корреспонденции
- побудка в определенное время
- вызов скорой помощи
- предоставление утюга с гладильной доской
- предоставление по просьбе гостя иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов
- бронирование номеров
- Wi- Fi на территории всего отеля
- питание по оплаченному тарифу
- пользование открытым бассейном (сезонный режим работы)
- лежаки

- пурифайер на каждом этаже

К дополнительным услугам относятся:

- услуги конференц-залов
- услуги спортивных площадок
- услуги ресторана и баров
- завтрак в номер
- услуги прачечной
- услуги SPA центра
- трансфер
- дополнительная смена белья (помимо установленным графиком)
- индивидуальные экскурсии

7.3. За все дополнительные услуги установлена оплата по прейскуранту.

7.4 Комплекс принимает гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное количество мест. Если необходимо поселить в номер дополнительное количество человек, и номер оборудован для их размещения, то такие гости принимаются за отдельную плату. Но в количестве не более количества дополнительных спальных мест.

7.5. Дети до 18 лет могут быть поселены в гостинице только вместе со взрослыми (родителями или сопровождающими по доверенности).

7.6. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытье стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно, пополнение туалетных принадлежностей - по мере их расходования (кроме шампуней), но не чаще 1 раза в день.

7.7. Дополнительная уборка номера или смена постельного белья, халатов, полотенец является дополнительной услугой и оплачивается отдельно. Оплата осуществляется на стойке службы приема и размещения.

7.8. Смена полотенец производится ежедневно, постельного белья - один раз в три дня.

8. Бронирование и резервирование номеров.

8.1. Бронирование номеров - предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда. Услуга бронирования предоставляется бесплатно.

Служба бронирования принимает заявку на бронирование номеров посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет с сайта отеля

8.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, с учетом возможностей Комплекса, остается за администратором службы размещения.

8.3. В Комплексе бронирование номера возможно гарантированное и негарантированное.

8.4. Гарантированная бронь - производится по предварительному запросу гостя и внесению им 100% предоплаты за весь срок проживания в Комплексе. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости проживания, при бронировании, гарантирует гостю наличие номера с 15:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Комплексе в указанный день заезда, с него взимается плата за фактический простой номера - за сутки.

8.5. В случае опоздания гостя, предупредившего Комплекс об опоздании в текущие сутки заезда, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

8.6. Негарантированное бронирование - производится по предварительному запросу гостя без предварительной оплаты за проживание. Комплекс имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, востребованности забронированного номера другим гостем. При этом, в случае заезда гостя, имеющего негарантированную бронь в Комплексе, размещение производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

9. Порядок заселения в Комплекс.

9.1. При заселении гражданин РФ или иностранный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий личность. Иностранец так же предоставляет: визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина). К документам, удостоверяющим личность граждан, относятся паспорт гражданина или свидетельство о рождении ребенка.

9.2. Всех граждан, поселяющихся в Комплекс, администрация Комплекса ставит на миграционный учет в МВД.

9.3. При согласии лица, имеющего намерение поселиться, с действующими правилами Комплекса и оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

9.4. Заселение в Комплекс производится с 15:00 текущих суток по местному времени. Предоставление номера ранее 15:00 осуществляется только при наличии в Комплексе свободных номеров, готовых к заселению.

10. Конфиденциальность и защита персональных данных.

10.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет отель, относятся:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
- паспортные данные;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;

10.2. Все персональные данные сотрудники Комплекса получают непосредственно от субъекта персональных данных - гостя.

10.3. Использование персональных данных гостей осуществляется Комплексом исключительно для предоставления услуг, по проживанию, а также дополнительных услуг.

10.4. Комплекс вправе предоставлять или передавать персональные данные гостей третьим лицам в следующих случаях:

- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав гостя и Комплекса.

10.5. Сведения о персональных данных гостей, являются конфиденциальными.

Комплекс обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязан не допускать их распространения третьим лицам без согласия гостя либо наличия иного законного основания.

10.6. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных гостей распространяются на все носители информации, как на бумажные, так и на автоматизированные.

11. Порядок оплаты гостиничных услуг.

11.1. Плата за проживание в Комплексе взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени, положениями настоящих Внутренних правил проживания в Комплексе и действующего в Комплексе прейскуранта. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа. Размещение в отеле производится при внесении предоплаты за проживание.

11.2. Гость обязан оплатить оказанную Комплексом услугу в полном объеме.

11.3. Информация о действующих ценах на номера Комплекса и услуги публикуется на сайте Комплекса looarena.ru, размещается на стойке службы приема и размещения, в гостевых папках и местах оказания услуги.

11.4. Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля принимается в наличной и безналичной форме. К оплате принимаются банковские карты.

11.5. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается квитанция (бланк строгой отчетности) и счет-договор (по требованию гостя) установленного образца, подписывается регистрационная карта. Для получения отчетных документов при оплате по безналичному расчету представителю юридического лица, необходимо заранее предупредить администратора.

11.7. В случае аннуляции бронирования менее чем за 24 часа взимается сумма (штраф) в размере оплаты за одни сутки проживания в отеле.

11.8. Оплата проживания и дополнительных услуг производится на стойке службы приема и размещения. Исключением являются услуги ресторана, которые оплачиваются непосредственно в кассе ресторана банковской картой или ключ-картой.

12. Питание.

12.1. В Комплексе работает ресторан. Время работы с 07:00 до 24:00.

12.2. Ресторан предоставляет услугу комплексного питания, включенного в стоимость путевки, по системе

шведского стола.

12.3. Вынос гостями продуктов питания шведской линии из ресторана запрещен.

12.4. Помимо шведской линии, ресторан принимает заказы от гостей по меню.

13. Льготы.

13.1. Право на внеочередное размещение в Комплексе при наличии свободных мест имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, 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 отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

13.2. В Комплексе действуют следующие скидки по оплате за проживание:

- дети до 3-х лет - размещаются бесплатно без предоставления места и питания.

14. Прекращение проживания гостей в Комплексе. Отказ в поселении.

14.1. Гости прекращают проживание в Комплексе с истечением договора между гостем и Комплексом о предоставлении гостиничных услуг. Сроки действия договора указываются при заполнении регистрационной карты. При продлении сроков пребывания в Комплексе по желанию гостя, договор считается продленным на фактически оплаченное в соответствии с тарифами время проживания.

14.2. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически предоставленных услуг.

14.3. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в Комплексе, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других гостей, отель имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, гостю возвращается остаток внесённой ранее оплаты, за вычетом стоимости одних суток проживания.

14.4. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, либо они недействительны;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом или наркотическом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт.

15. Правила поведения в открытом бассейне.

15.1 Гости, проживающие в Комплексе, посещают открытый бассейн бесплатно. Дети до 14 лет находятся на территории бассейна только с сопровождающими лицами. Ответственность за детей несут сопровождающие их лица (родители, лица по доверенности). Детям до 4-х лет без сопровождения взрослых в бассейне и без спасательных жилетов купаться – запрещено! Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

15.2 Форма одежды для посещения бассейна: купальный костюм, сменная обувь. Дети должны быть в спасательных жилетах или надувных кругах – одеть на них и не разрешать снимать во время купания.

15.3. В бассейне запрещено:

- Прыгать в воду.
- Нырять в длину и глубину, использовать любые упражнения, связанные с задержкой дыхания.
- Отправлять естественные надобности в чашу бассейна.
- Самостоятельно обучать плаванию других посетителей, в том числе детей.
- Находиться в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, курить.
- Бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду.
- Проносить бьющиеся предметы в зону бассейна.
- Проносить свои напитки и продукты питания.
- Осуществлять прием пищи и напитков в не отведенных для этого местах.
- Находиться лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.).
- Находиться в верхней одежде и в уличной обуви.
- Нахождение любых животных и птиц.

15.4. Комплекс не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейна, кресло качалки у бассейна, душа, тренажерной комнаты

15.5. Посетители бассейна обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) Посетителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а так же для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники Комплекса вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения бассейна, а так же отказа от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и территории отеля или вызова сотрудников правоохранительных органов.

15.6. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, душа, комнаты отдыха - посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

15.7. Несоблюдение настоящих правил считается как грубое нарушение, за которое с посетителя взимается штраф в размере 5000 рублей. При повторном нарушении гость до бассейна не допускается.

16. Права, обязанности и ответственность Комплекса.

16.1. Комплекс обязуется:

16.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

16.1.2. Обеспечивать заявленное Комплексом качество предоставляемых услуг.

16.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

16.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Комплекса, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

16.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Комплексом.

16.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Комплексе, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

16.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Комплекса

16.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

16.1.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

16.1.10. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – ежедневно.

16.1.11. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

16.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuest, принимать меры по жалобамGuest.

16.1.13. Комплекс имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из Комплекса и выдворить за территорию Комплекса в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Комплекса и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

16.1.14. Комплекс не несет ответственность перед Guest 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 Комплекса.

16.1.15. Комплекс не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в открытом бассейне и на территории вокруг, при использовании кресло качалки, в том числе если гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении.

16.2. Guest обязан:

16.2.1. Соблюдать порядок проживания в Комплексе, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Комплекса.

16.2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

16.2.3. Уважать права других потребителей и посетителей Комплекса

16.2.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

16.2.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за

приглашенное лицо.

16.2.6. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

16.2.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

16.3. Гостю запрещается:

16.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Комплекса и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Комплексом.

16.3.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя;

16.3.3. Курить в номерах и иных помещениях Комплекса, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах;

16.3.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

16.3.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)

16.3.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;

16.3.7. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Комплекса;

16.3.8. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;

Запрещается доступ и пребывание в Комплексе 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.

В случае утраты или повреждения имущества Комплекса Потребитель возмещает Комплексу ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Комплексом прейскуранту.