



### Порядок проживания в «Загородном Клубе Скандинавия» и СПА

1. ООО «Пансионат Сестрорецк» (Загородный Клуб «Скандинавия и СПА») - организация, оказывающая гостиничные услуги, расположена по адресу: г. Сестрорецк, ул. Парковая д. 16, зарегистрирована на территории Российской Федерации и подчиняется законам Российской Федерации. Часы работы гостиницы, всех служб гостиницы, а также расчетный час указаны в соответствии с местным – московским – временем.
2. Гостиница предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, входящих в стоимость номера, перечнем услуг предоставляемых за дополнительную плату и прейскурантами.
3. Услуги, входящие в стоимость номера:
  - завтрак Шведский стол пн - пт с 8:00 до 11:00, сб,вс с 08:00 до 12:00
  - пользование бассейном и джакузи с 9:00 до 24:00
  - пользование банным комплексом с 10:00 до 18:00
  - безалкогольный ммини бар в номере
  - wi-fi интернет на территории отеля
  - вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
  - побудка к определенному времени;
  - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
4. При условии предоплаты или гарантии оплаты по банковской карте, бронирование считается гарантированным и номер сохраняется за гостем. Отмена гарантированного бронирования гостем должна быть направлена в гостиницу не позднее, чем за 72 часа до расчетного часа дня заезда, в период высокого сезона с 1 июня по 31 августа и с 15 декабря по 15 января, и не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда в период среднего сезона с 1 апреля по 31 мая и с 1 сентября по 31 октября, а также в период низкого сезона с 16 января по 31 марта и с 1 ноября по 14 декабря. В случае незаезда гостя и/или неполучения гостиницей уведомления об отмене бронирования, гостиница вправе удержать плату 100% от стоимости одних суток проживания. Отмена бронирования банного комплекса, производится не позднее, чем за 3 часа до его предполагаемого использования в высокий сезон и за 2 часа в низкий и средний сезоны. В противном случае взимается штраф в размере одного часа забронированного времени по количеству человек и с учетом дополнительных услуг.
5. Размещение в гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания. Негарантированное, но подтвержденное бронирование действительно до 18.00 дня заезда, позднее указанного времени бронирование может быть отменено.
6. Во время общего пользования банным комплексом (с 10:00 до 18:00) любые еда и напитки в бане, а так же пользование вениками запрещены. Во время индивидуального пользования банным комплексом (с 19:00 до 24:00) гости могут делать заказы по меню ресторана «Скандинавия». Принесенные с собой еда и напитки во время индивидуального бронирования бани не приветствуются. Пользование бассейном и джакузи доступно с 09:00 до 24:00.
7. По прибытии в гостиницу, каждый гость предъявляет документы, удостоверяющие личность, для заполнения регистрационной карточки гостя: для российских граждан –



Порядок проживания в «Загородном Клубе Скандинавия» и СПА

**Общегражданский паспорт**, для иностранных граждан – **Заграничный паспорт, визу и миграционную карту для подачи документов в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан.**

8. Дети заселяются в гостиницу в сопровождении взрослых при предоставлении свидетельства о рождении или Общегражданского паспорта.
9. Гостиница осуществляет регистрацию граждан РФ и иностранных граждан.
10. Единый расчетный час в гостинице – 12.00. Размещение предоставляется с 14.00. Поздний или ранний заезд предоставляются при наличии свободных мест в отеле. Поздний выезд до 15:00 - 25% от стоимости номера, до 18:00 — 50% от стоимости номера.
11. После выезда из номера в 12:00 пользование баннным комплексом и бассейном без дополнительной оплаты невозможно.
12. Оплата за проживание производится предварительно. В момент поселения гостя, гостиница имеет право потребовать внести предоплату на дополнительные услуги в случае намерения гостя воспользоваться дополнительными платными услугами. Окончательный расчет с гостем осуществляется в момент выезда из гостиницы.
13. В случае возникновения ситуации, требующей проведения процедуры возврата средств, гостю необходимо написать официальное заявление на имя генерального директора. Возвраты осуществляются в установленном порядке в будние дни с 10:00 до 18:00.
14. Все цены в гостинице приведены в рублях РФ. Оплата за услуги производится наличными рублями или банковской картой. К оплате принимаются банковские карты American Express, Mastercard, VISA, Maestro.
15. Завтрак проходит в зале «Ротонда» с 08.00 до 11.00 с понедельника по пятницу и с 08.00 до 12.00 с субботы по воскресенье. По желанию, завтрак может быть доставлен в номер, при этом стоимость завтрака оплачивается по меню, которое находится в номере. Не разрешается выносить еду со «Шведского стола».
16. Распитие алкогольных напитков в общественных местах отеля, в том числе в джакузи и бассейне, запрещено. Штраф 8000 рублей.
17. Находиться на территории бассейна со стеклянной посудой и стеклянными бутылками запрещено в целях безопасности гостей. Вы можете обратиться к официанту для замены бокала на пластиковый стакан. Штраф 8000 руб.
18. Гость может пригласить в номер посетителей и несет за них полную ответственность, гостиница регистрирует посетителей в специальном журнале. Гостиница регистрирует посетителей, находящихся в номере после 23.00 как гостей, и проживание должно быть оплачено в соответствии с открытыми ценами. Количество непроживающих гостей в номере может быть ограничено администрацией.
19. В целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 22.00 до 07.00 запрещается включать аудио и видеотехнику на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим гостям гостиницы. Сумма штрафа за нарушение данного правила устанавливается администрацией Отеля в зависимости от нанесённого ущерба.
20. Гость обязан соблюдать противопожарные, санитарные нормы и правила, ознакомиться и выполнять правила пользования бассейном и баннным комплексом.
21. Администрация гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в номере или в других помещениях гостиницы (не в сейфе). Для хранения ценностей, рекомендуем воспользоваться сейфом в номере или сейфом в службе приема и размещения.



#### Порядок проживания в «Загородном Клубе Скандинавия» и СПА

22. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать закрытой дверь номера, не оставлять посетителей одних в номере, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать электронный ключ от номера третьим лицам.
23. Для проведения бесед, совещаний, переговоров, гостиница предлагает воспользоваться арендой комнат переговоров, и конференц-зала.
24. Забытые или потерянные в гостинице вещи хранятся в отделе забытых вещей до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, срок хранения от 3 до 6 месяцев, в зависимости от их ценности. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет владелец.
25. Уборка номера осуществляется один раз в сутки. При необходимости дополнительной уборки, гость может воспользоваться табличкой «Уберите, пожалуйста, номер», вывесив ее на ручку двери с внешней стороны. Уборка не может быть произведена, если на двери номера вывешена табличка «Пожалуйста, не беспокойте».
26. Запрещается мешать отдыху других проживающих в отеле гостей в т.ч. шуметь, включать музыку через звукоусилительные устройства и пр.
27. Перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, книгу отзывов и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг гостиницы, а также другую информацию гости могут получить в службе приема и размещения.
28. С 1 февраля 2014 года в отеле введен запрет на курение сигарет, сигар, электронных сигарет, вэйпов и любых разновидностей электронных испарителей в номерах всех категорий (в том числе на балконах), а так же в любых помещениях, в том числе ресторанах и барах, в джакузи, бассейне и других общественных территориях. Курение разрешено в специально отведённых местах. Штраф за курение в неположенном месте 8000р. Курение кальянов, привезённых с собой, на территории отеля запрещено.
29. Данные правила так же включают в себя правила пожарной безопасности, правила пользования бассейном и банным комплексом, правила посещения с домашними питомцами. Содержатся в приложенных документах.
30. Размещение гостей с питомцами мелких декоративных пород весом до 5 кг, возможно в специально отведенных номерах главного здания. Взымается оплата за химчистку номера 3000 руб. Размещение с питомцами в Даче Шелепина и Лихачёва запрещено.
31. Все спорные вопросы между гостем и гостиницей, решаются путем переговоров, а в случае не достижения согласия - в порядке, предусмотренном законодательством РФ.