

**Уважаемые гости!**

**Просим Вас соблюдать правила проживания в СПА-отеле «Грейс Арли»**

**Время заезда в отель: 14.00**

**Расчетный час: 12.00**

1. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом по местному времени, согласно утвержденным тарифам на соответствующий тип номера, наличными денежными средствами, либо платежными картами.

2. Номера продаются посуточно. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя. В случае раннего заезда гостя оплата производится в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.

В случае задержки выезда гостя плата (продление проживания) взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – 100% от стоимости номера.

3. Размещение гостя в уже забронированном номере до времени заезда в отель, задержка гостя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на ресепшн.

4. При опоздании гостя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

5. Дети в возрасте до 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в отеле бесплатно. Свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

5.1 В случае если в номере проживает двое детей до 4 лет, оформляется одно дополнительное место, и оплата берется на общих основаниях.

6. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию гостя или по производственной необходимости, сложившейся в отеле. Перевод оформляется дежурным администратором.

7. В случае утраты или повреждения имущества СПА-отеля «Грейс Арли» в соответствии с законодательством РФ гость возмещает ущерб, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно прейскуранту, на возмещение материального ущерба.

8. Номера для проживания объявлены **некурящей зоной**. Отведены специальные места для курения. При нарушении данного положения в установленном КоАП РФ порядке взимается **штраф**.

9. Посещение гостей, проживающих в номерах, посторонними лицами разрешается до 23:00 при наличии гостевого пропуска, выданного службой размещения.

10. При отсутствии гостя по месту проживания более 2х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты отель создает комиссию, производит опись имущества гостя, находящегося в номере, с последующим освобождением номера.

11. Возврат денежных средств за купленные экскурсионные билеты при отказе гостя от услуги осуществляется, если гость сообщил об отказе за 24 часа до момента использования услуги. Во всех других случаях – денежные средства возвращаются с учетом компенсации расходов Исполнителя.

12. Возврат денежных средств за неиспользованным гостем услуги в связи с досрочным выездом из отеля производится в следующем порядке:

Гость заблаговременно за 2 суток до даты выезда обращается к дежурному администратору с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт и экземпляр чека, полученного при оплате услуг);

Гость заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины (досрочный выезд);

Дежурный администратор оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и требуют правильного оформления, в связи с этим процедура возврата может занимать до 30 минут);

Гость подписывает заявление о возврате, расходный кассовый ордер и Чек, выданный ему взамен возвратному;

При завершении процедуры гость получает на руки свой экземпляр нового чека с указанием оплаты фактически оказанных услуг и часть денежных средств, подлежащую возврату.

Если гость сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 2 суток до даты отъезда, отель взимает плату в размере одних суток проживания.

При оплате гостем услуг по безналичному расчету, денежные средства возвращаются в течение 10 рабочих дней со дня рассмотрения заявления о возврате по банковским реквизитам, указанным гостем в данном заявлении.

В случае пребывания гостя 10 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются (отелем была оказана услуга по проживанию).

Для осуществления возврата гость обязан вернуть свой экземпляр чека, подтверждающий оплату услуг, предоставляемых отелем. При утере чека или отказе его возвращать, дежурный администратор вправе отказать в возврате денежных средств.

**Сохраняйте свой экземпляр ЧЕКА до окончания проживания в отеле!**

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме, возврат денежных средств производится только турфирмой.

13. При принудительном выселении гостя в связи с грубым нарушением правил проживания в отеле или совершением неправомерных действий в отношении других гостей или персонала отеля возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Исполнителя.

14. Предельный срок проживания в отеле составляет 6 месяцев.

15. Поставив подпись при ознакомлении с правилами проживания в СПА-отеле «Грейс Арли», гость также подтверждает, что ознакомился:

- с правилами поведения в чрезвычайных ситуациях;
- с правилами пожарной безопасности;
- с правилами пользования электроприборами;
- с правилами пользования бассейном;
- с прейскурантом на порчу имущества.
- с правилами бронирования номеров в СПА-отеле «Грейс Арли»

16. Поставив подпись при ознакомлении с правилами проживания, гость автоматически соглашается на обработку его персональных данных, указанных в карточке бронирования.