



ПАМЯТКА  
ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ  
ГОСТИНИЦЫ  
«СЕМЬ ОГНЕЙ»

Директор \_\_\_\_\_ Кайзер К.М.

Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 13.03.2013г. №490 и законом РФ «О защите прав потребителей».

*Гостиница «Семь огней»* находящаяся по адресу: 347801, Ростовская область, город Каменск - Шахтинский, улица 1-ая Линия, дом 1(далее - Гостиница) является имущественным комплексом ИП Кайзер К.М., действующим на основании свидетельства №307614721400048 от 02.08.2007г., и свидетельства о присвоение категории «2 звезды» № 550003700 от 04.02.2016г .

Гостиница «Семь огней» рада предложить клиентам размещение в **17 номерах первой категории**. *Каждый номер гостиницы* - это воплощение высочайшего уровня комфорта: продуманность каждой детали создает идеальные условия как для отдыха, так и для работы. Гостиница ориентирована на туристов и деловых людей, благодаря чему каждая категория гостей найдет все необходимое: во всех номерах вас ожидает **удобная мебель, телевизор, Wi-Fi, стол и др.** Наличие **ванной комнаты со всеми принадлежностями** делает пребывание в гостинице еще более комфортным и приятным. **Для гостей, планирующих приехать на автомобиле, предусмотрена удобная парковка.**

Продуманная инфраструктура гостиницы в сочетании с конкурентноспособной ценовой политикой комплекса позволяет насладиться безупречным качеством обслуживания и приятно провести время в атмосфере уюта и полноценного отдыха. Гостей комплекса ожидает теплый прием и внимательное отношение ко всем потребностям и предпочтениям. **Доступные цены на размещение в гостинице дают возможность отдохнуть в комфортной обстановке без ущерба для бюджета.**

**К услугам наших гостей - боулинг, бильярд, три банкетных зала, позволяющие разнообразить досуг и сделать отдых в развлекательном комплексе «Семь огней» еще более ярким и запоминающимся.**



# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «СЕМЬ ОГНЕЙ»

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и устанавливает порядок пребывания отдыхающих (гостей) на территории гостиницы «Семь огней».

1.2. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

**Комплекс** - территория развлекательного комплекса «Семь огней», включающая в себя гостиницу, банкетные залы и боулинг - бильярд клуб, обеспечивающие его функционирование (далее - Комплекс);

**Гость (отдыхающий) комплекса** - лицо, находящееся на территории Комплекса, пользующиеся его услугами, в том числе услугами по проживанию и питанию;

**Посетитель Комплекса** - лицо, находящееся на территории Комплекса, пользующиеся его услугами кроме проживания;

**Оказанная услуга** - действие, произведенное сотрудниками Комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с действующим законом РФ «О защите прав потребителей»;

**Грубое нарушение правил в Комплексе** - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации и персоналу Комплекса надлежащим образом выполнять обязанности по обеспечению отдыха гостей Комплекса, также - если действия гостя оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, наносят вред имуществу Комплекса или окружающей среде, а также носят характер правонарушения.

## **2. Права и обязанности Комплекса по предоставлению услуг.**


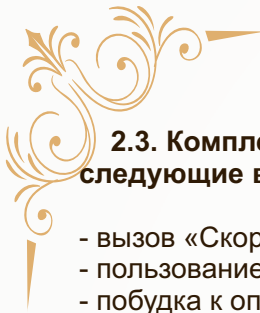
### **2.1. Обязанности Комплекса:**

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги;
- информировать отдыхающих об условиях оказания услуг отдыха;
- обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях Комплекса;
- не проводить шумных мероприятий в спальнях корпусов Комплекса после 23:00, за исключением заранее согласованных с администрацией Комплекса отдыха, праздников и развлекательных программ в специально отведенных местах;
- предоставлять специально отведенные места вне спальных корпусов для организации массовых мероприятий;
- своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, возникающих в результате поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Комплекса или по каким-либо другим причинам;
- в случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и отсутствия возможности немедленного устранения данной проблемы, предложить гостю другой номер. При отсутствии свободных номеров, произвести выплату оставшейся стоимости;
- производить уборку номеров на следующий день после заезда гостя (один раз в день с 09:00 до 18:00);
- производить уборку номеров в отсутствие гостя ( за исключением болезни гостя, гостей с детьми).

### **2.2. Комплекс имеет право:**

- за нарушением гостем (отдыхающим) общественного порядка или в случае правонарушения, порчу имущества, в том числе совершенное в состоянии алкогольного или токсического опьянения, выселить его без права посещения Комплекса.

Под токсическим или алкогольным опьянением в данном случае следует понимать явные внешние признаки состояния гостя, указывающие на опьянение (например, неадекватное поведение и т.д.)



### **2.3. Комплекс предоставляет гостям (отдыхающим) следующие виды услуг, без дополнительной платы:**

- вызов «Скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- возможность пользования общей кухни (микроволновая печь, посуда).

### **3. Права и обязанности гостя (отдыхающего):**

#### **3.1. Гость имеет право:**

- пользоваться всеми объектами Комплекса в порядке, установленном регламентом рабочего времени;
- получать информацию об условиях оказания услуг отдыха и о работе объектов Комплекса;
- проводить на территорию Комплекса лиц, посещающих отдыхающих Комплекса;
- обращаться к администратору по вопросам качества оказания услуг и делать запись в книге жалоб и предложений.

#### **3.2. Гость обязан:**

- соблюдать морально - этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, уважительно относиться к обслуживающему персоналу.

##### **3.2.1. В целях безопасности детей не оставлять их без присмотра;**

**3.2.2. Соблюдать тишину и не создавать неудобства для других гостей в период с 23:00 до 08:00. Проводить музыкальные и шумовые мероприятия только по согласованию с администрацией в строго отведенных для этого места;**

##### **3.2.3. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги;**

### **3.2.4. Соблюдать Правила пожарной безопасности:**

- уходя из номера выключать осветительные и электроприборы;
- не пользоваться утюгами, кипятильниками и другими бытовыми электроприборами;
- не обертывать осветительные приборы бумагой и какой-либо материей;
- курить только в отведенных местах;
- закрывать водопроводные краны на период отсутствия в ванной комнате;
- уходя из номера закрывать окна и двери;
- не жечь в номере свечи;

### **3.2.5. Бережно относиться к имуществу Комплекса. В случае нанесения ущерба имуществу Комплекса, а именно:**

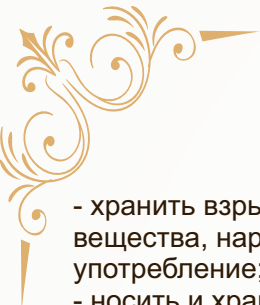
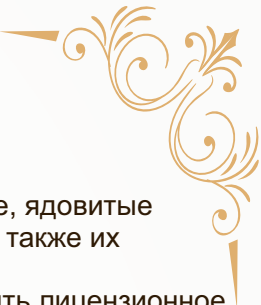
- разлитие вина, шампанского и др. напитков на пол, стены и потолок;
- разлитие воска от свечей на пол, стены и мебель;
- другие случаи нанесения ущерба имуществу Комплекса;
- возместить ущерб.

### **3.2.6. Сдать номер в удовлетворительном санитарном состоянии, обеспечивающем его уборку персоналом Комплекса по установленным нормам;**

### **3.2.7. Гость (отдыхающий) не имеет право оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие, а также передавать им ключ от номера.**

## **4. На территории Комплекса запрещено:**

- хранить пиротехнические изделия, запускать фейерверки;
- выносить продукты и посуду из ресторана;
- приносить и употреблять алкогольные напитки, приобретенные вне Комплекса;
- ввозить на территорию Комплекса токсичные, наркотические вещества и алкоголесодержащие напитки;


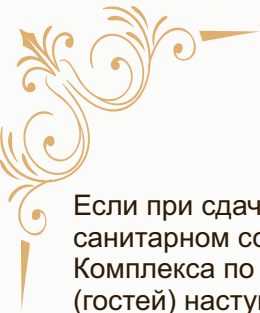
- 
- 
- хранить взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые вещества, наркотические и психотропные препараты, а также их употребление;
  - носить и хранить оружие, демонстрировать и применять лицензионное оружие, а также специальных средств. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Комплекса;
  - использование противопожарных средств не по назначению;
  - сорить лепестками цветов, конфетти на территории Комплекса (в том числе в номерах, украшать постель, ковровое покрытие);
  - перемещать предметы с одного номера в другой, а также переставлять предметы интерьера в холлах Комплекса;
  - использовать посуду, полотенца, а также постельное белье не по назначению;
- посещать бар и ресторан Комплекса в верхней одежде, халатах, в тапочках, без чулочно-носочных изделий на ногах.

#### **5. Ответственность Комплекса:**

- ответственность Комплекса наступает в порядке, определенном действующим законодательством РФ;
- Комплекс не несет ответственность за жизнь и здоровье детей, если они оставлены без присмотра их законными представителями;
- Администрация Комплекса не несет ответственность за пропажу вещей, оставленных без присмотра на территории Комплекса.

#### **6. Ответственность Гостя (отдыхающего):**

Ущерб, нанесенный гостем имуществу Комплекса, возмещается непосредственно виновным в нанесении ущерба, или Заказчиком по договору. Возмещение ущерба производится в размере 100% от рыночной цены на имущество, с учетом износа.



Если при сдаче номера, он находится в неудовлетворительном санитарном состоянии, не обеспечивающем его уборку персоналом Комплекса по установленным нормам, то ответственность гостя (гостей) наступает в порядке, определенном договором; По вопросам, не предусмотренным заключенным договором и настоящим Положением, гости несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

### **7. Порядок разрешения споров:**

Все вопросы по качеству оказания услуг и споры, разрешаются путем переговоров.

Если в результате переговоров спор не разрешен и меры не приняты, то гость Комплекса вправе обратиться к руководству Комплекса, изложив свои жалобы, предложения и пожелания в письменной форме.

# ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «СЕМЬ ОГНЕЙ»

## 1. Заезд/выезд.

**Расчетный час:** заселение с 14:00, выселение до 12:00. При выселении потребуются 5-7 минут времени для проверки номера (эта полезная процедура для того, что бы убедиться что Вы не забыли что-то важное из своих вещей).

**Ранний заезд/поздний выезд (при наличии свободных номеров):** гости нашей гостиницы могут воспользоваться услугой ранний заезд или поздний выезд по предварительному запросу.

## 2. Комплектация номера:

В стоимость номера (2000 рублей) входит:

- Wi-Fi интернет;
- регистрация в органах УФМС;
- фен;
- холодильник;
- предметы гостеприимства (шампунь, гель для душа, зубной набор);
- халат;
- щетка для обуви;
- щетка для одежды;
- плечики для одежды;

Возможность воспользоваться общей кухней ( микроволновая печь, электрический чайник, посуда).

## 3. Завтрак оплачивается отдельно (200 рублей).

4. Обращаем Ваше внимание, что **курение в номерах и на территории гостиницы, запрещено**, за исключением специально отведенных мест для курения.

## 5. Размещение детей и предоставление дополнительного места.

- 5.1. Стоимость дополнительного места (**раскладушка**) - **200 рублей**;
- 5.2. Пожалуйста предупредите при бронировании номера о необходимости дополнительного места;
- 5.3. Дети до 7 лет проживают бесплатно (без дополнительного спального места);
- 5.4. Бесплатно в одном номере может размещаться только один ребенок до 7 лет.

## 6. Проживание с домашними животными:

- 6.1. Размещение домашних животных допускается (при согласовании с руководством гостиницы);
- 6.2. При поселение в Гостиницу с домашними животными, гость обязан, ознакомится с «Правилами проживания гостей с домашними животными»;
- 6.3. Гости, прибывшие в Гостиницу с домашними животными должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца;
- 6.4. **Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно- гигиенического режима в номере, и на территории Комплекса:**
  - гость обязан привести с собой специальный коврик или клетку для животного, а также специальный лоток для туалета;
  - выгул домашних животных на территории Комплекса и на газонах - строго запрещен;
  - для кормления гость должен привести специальную посуду;
  - при отсутствии специальной клетки, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере, холле корпуса, на территории Гостиницы;
  - запрещается мыть животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице;
- 6.5. **Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным:**
  - в случае нарушения правил проживания;
  - агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного



## 7. Уборка номера:

### Смена постельного белья, полотенец и халатов:

- смена белья происходит раз в 3 дня;
- смена полотенец ежедневно (**обратите внимание - для замены полотенца, его необходимо оставить на полу в ванной комнате**);
- смена халатов происходит одновременно со сменой постельного белья или по требованию гостя, для замены халата положите его на пол в ванной комнате.

### Уборка номера:

- текущая влажная уборка проводится каждый день;
- раз в 3 дня проводится полная генеральная уборка. Если требуется внеплановая уборка, пожалуйста, сообщите об этом администратору, предварительно указав удобное для Вас время проведения.

**8. Заселение в Гостиницу граждан Российской Федерации возможно только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт РФ, свидетельство о рождении - для детей до 14 лет):**

**8.1. Документы, предоставляют все без исключения гости;**

**8.2. Администратор Гостиницы имеет право отказать в заселении Гостю без документа, подтверждающего его личность.**

**9. Регистрация русских и иностранных граждан** производится только при наличии паспорта (у русских и иностранных граждан), и миграционной карты (у иностранного гостя).

**10. Аннуляция бронирования** без штрафных санкций возможно за 5 суток в высокий сезон (с 1 мая по 30 сентября; с 31 декабря по 9 января) и за 3 суток в низкий сезон. При нарушении сроков аннуляции взимается штраф за первые сутки каждого забронированного номера.

**11. Гость обязан уведомить сотрудников Гостиницы об изменении сроков проживания** не позднее, чем за 24 часа до планируемого отъезда. Если гость уведомляет менее, чем за 24 часа с него взимается штраф в размере одних суток проживания (2000 рублей).

# БОУЛИНГ БИЛЬЯРД - КЛУБ «СЕМЬ ОГНЕЙ»



**Режим работы  
Боулинг  
Бильярд - клуба  
с 15:00 до 02:00**

**Посетив наше заведение, Вы сможете насладиться блюдами из ресторанного меню - холодными и горячими закусками, салатами, а также первыми и вторыми блюдами, и все это по очень привлекательным ценам.**



**А также наши бармены приготовят для Вас отличные алкогольные и безалкогольные напитки.**

**Боулинг** - это увлекательная игра, это активный отдых, необычное развлечение, а для кого-то даже образ жизни.

С друзьями, с семьей или коллегами приходите в наш боулинг и наслаждайтесь этой замечательной игрой.

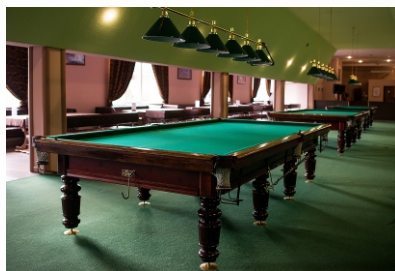
**К Вашим услугам 4 дорожки.**



**Стоимость игры в боулинг**  
с 15:00 до 17:00 400 руб./час  
с 17:00 до 02:00 600 руб./час

**Бильярд** помогает отдыхать, успокаивает, развивает мышление и логику.

Для того, чтобы полноценно расслабиться и поиграть на бильярде, достаточно приехать в наш развлекательный комплекс «Семь огней».



**Стоимость игры в бильярд**

**(двенадцатифутовый стол)**  
с 15:00 до 17:00 250 руб./час  
с 17:00 до 02:00 300 руб./час  
**(десятифутовый стол)**  
с 15:00 до 17:00 150 руб./час  
с 17:00 до 02:00 250 руб./час

# ПАМЯТКА ПРОЖИВАЮЩИМ В ГОСТИНИЦЕ «СЕМЬ ОГНЕЙ» О МЕРАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Каждый проживающий в гостинице «Семь огней» **обязан:**

- соблюдать требования установленного противопожарного режима в гостинице и исполнять соответствующие распоряжения Администратора;
- принимать меры предосторожности при курении (не курить в номере);
- сообщать Администратору гостиницы обо всех неисправностях электрооборудования, которые могут вызвать пожар;
- уходя из номера, выключать все электроприборы ( за исключением холодильника).

## **Запрещается:**

- применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы;
- хранить в номере пожароопасные и взрывчатые вещества и материалы.

В случае пожара **в вашем номере:**

- выйдете из номера и закройте дверь;
- сообщите о пожаре Администратору.

В случае пожара **вне вашего номера:**

- спокойно покиньте номер;
- идите на ресепшен, в дальнейшем выполняйте все указания Администратора;
- если коридор задымлен, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере, **сообщив об этом Администратору 8-928-774-11-17**