

Правила проживания в отеле «Балтика»

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

АО «Открытые двери Балтики»



Шепелев Г.Т.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Отель – имущественный комплекс «Балтика», включающий территорию и расположенные на ней объекты инфраструктуры, оборудование и другое имущество, обеспечивающие его функционирование (адрес местонахождения: Российская Федерация, 236006, г. Калининград, проспект Московский, 375, стр. 1).

1.2. Правила – Правила проживания в отеле «Балтика».

1.3. Заказчик – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя;

1.4. Потребитель (Гость) - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.5. Бронирование - закрепление за потребителем номера на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

1.6. Подтверждение бронирования — документ, направляемый Отелем Заказчику (Потребителю) в подтверждение того, что Отель готов оказать Заказчику (Потребителю) комплекс услуг (проживание, питание и иные услуги) при условии их своевременной оплаты.

1.7. Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Отеля.

1.8. Законные представители — мать, отец, усыновители (удочерители), опекуны и попечители.

1.9. Прейскурант – перечень услуг, с указанием цен, кратких характеристик (наполнения услуг), размещенный на официальном сайте отеля «Балтика» (<https://baltica-hotel.ru/>).

1.10. Сайт — официальный сайт отеля «Балтика» - <https://baltica-hotel.ru/>

1.11. РФ — Российская Федерация.

1.12. Услуги - гостиничные и/или дополнительные услуги, предоставляемые Отелем.

1.13. Открытый тариф — лучшая цена дня - используется для обозначения открытого тарифа, доступного для продажи любому гостю через отдел бронирования, электронные каналы продаж, Сайт Отеля или на ресепшен Отеля.

1.14. Правила применяются к отношениям Отеля с юридическими лицами в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами договоров.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

2.1. Владелец: Акционерное Общество «Открытые двери Балтики».

2.2. Отель классифицирован по категории «Три звезды», свидетельство о присвоении гостинице от 23.12.2024г. РГА №39/АА-056-2022/516-2024, выданное ООО «Калининградский центр «Качество»». Вид гостиницы: городской отель. Категория средств размещения: первая категория.

Отель зарегистрирован в Едином реестре объектов классификации в сфере туристической индустрии от 13.08.2025 № С392024005874

2.3. Местонахождение Отеля: 236006, г. Калининград, проспект Московский, 375.

Контактный телефон Отеля: +7 (4012) 35 34 00

Контактные телефоны отдела бронирования: +7 (4012) 35 35 07; +7 (4012) 35 35 11

Адрес электронной почты: info@baltica-hotel.ru

2.4. Режим работы Отеля: круглосуточно.

2.5. Время, установленное в Правилах, является местным временем (UTC +3).

2.6. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Отеля.

2.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля:

2.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 15:00 по местному времени на дату заезда Гостя.

2.7.2. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 12:00 по местному времени в день выезда Гостя.

2.7.3. При проживании Гостя менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.7.4. Если Гость заранее не бронировал ранний заезд (с 09:00 до 12:00) Отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя при наличии свободных номеров. Стоимость услуги раннего заезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера.

2.7.5. При наличии свободных номеров возможен поздний выезд (с 12:00 до 18:00) из Отеля. Стоимость услуги позднего выезда составляет 100 рублей/час.

2.8. В цену номера (независимо от выбранного тарифа) включены следующие услуги:

- уборка номера – ежедневно, смена постельного белья – один раз в три дня, смена полотенец – ежедневно,
- туалетные принадлежности: шампунь, гель для душа и туалетное мыло в индивидуальной упаковке.
- внутренняя телефонная связь

2.9. Отель по просьбе проживающего Гостя предоставляет следующие услуги без взимания дополнительной платы:

- вызов скорой помощи и других специальных служб,
- тонометр для измерения давления;
- хранение багажа в гардеробе в день заезда и день выезда (не более 24 часов),
- побудка к определенному времени,
- предоставление гладильных принадлежностей на каждом этаже,

- вызов такси (услуги такси оплачиваются водителю такси),
- предоставление горячей и холодной воды в кулере на каждом этаже

2.10. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание в выбранной категории номера,
- организация питания в ресторане
- организация и проведение банкетов и различных мероприятий,
- аренда помещений (конференц-залы и переговорные комнаты),

- услуги прачечной,
- сауна.

Информация о работе служб Отеля, полном перечне дополнительных услуг и ценах на них представлены в информационной папке на ресепшен.

2.11. Перечень категорий Гостей, имеющих право на получение льгот:

2.11.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза и РФ, полные кавалеры ордена Славы и приравненные к ним лица;
- Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны и приравненные к ним лица;
- Инвалиды I-II группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

2.11.2. Право на предоставление скидки на проживание в Отеле имеют:

- Ветераны Великой Отечественной Войны,
- Семьи с инвалидами любой группы/детьми-инвалидами.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

3.1. Бронирование номеров и дополнительных услуг Отеля (аренда конференцзала и т.д.), а также консультирование по смежным вопросам может осуществляться напрямую в Отеле на ресепшен или с помощью телефонной и электронной связи (электронной почты и с использованием интерфейса Сайта).

3.2. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на Сайте (<https://baltica-hotel.ru/>) или направить по адресу: info@baltica-hotel.ru В заявке должны быть указаны:

- Дата и время заезда и выезда Гостя/Гостей,
- Категория и количество номеров,
- Количество и Ф.И.О. всех Гостей в номере,
- Возраст для детей,
- Примечания, пожелания и дополнительные комментарии,
- Способ оплаты,
- Контактные данные (паспортные данные заказчика, телефон, электронная почта),
- Для юридических лиц – реквизиты предприятия, карта юридического лица, карточка предприятия.

3.3. Гость подтверждает достоверность указанных им в заявке своих личных данных, а также данных иных лиц, для которых осуществляется заказ услуг Отеля, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

3.4. При бронировании Услуг Отель сообщает Гостю по электронной почте или по телефону номер бронирования и стоимость Услуг. Оплата Услуг осуществляется Гостем любым удобным способом:

- 3.4.1. путем наличного и безналичного расчета в кассе Исполнителя;
- 3.4.2. банковской картой на Сайте, выбрав вкладку «Оплатить бронирование прямо сейчас» или оплату с использованием QR кода (Система быстрых платежей).
- 3.4.3. путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля

3.5. В случае оплаты банковской картой через Интернет Гость обязуется пользоваться только банковской картой, принадлежащей Гостю. Во избежание мошенничества сотрудник Отеля, осуществляющий бронирование, имеет право проверить платеж и для разрешения возможных возникших вопросов связаться с Гостем.

3.6. Осуществление бронирования и оплаты Услуг на Сайте (<https://baltica-hotel.ru/>) происходит посредством заполнения формы онлайн бронирования, позволяющей без обращения в Отель осуществить бронирование номера, оплату забронированных Услуг и получить подтверждение произведенного бронирования.

3.7. Гость несет ответственность за содержание и достоверность информации, предоставленной при оформлении бронирования (заполнение регистрационной формы на Сайте). Исполнитель не несет ответственности за точность и правильность информации, указываемой Гостем при осуществлении бронирования.

3.8. Подтверждение бронирования направляется Гостю на электронную почту после успешного завершения процесса оплаты. Все оплаченные Гостем до заезда в Отель бронирования являются гарантированными.

3.9. При бронировании или при свободном расселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отелем.

3.10. Услуги предоставляются в соответствии с наличием свободных мест в Отеле на дату заезда Гостя и в соответствии с заявкой на бронирование. Гарантированное бронирование сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем подтвержденного заезда Гостя в Отель. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется. В случае опоздания Гостя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

3.11. Плата за услуги проживания в Отеле взимаются в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда – 15:00 по местному времени, время выезда – 12:00 по местному времени.

3.12. Расчетное время устанавливается на момент сдачи ключей на ресепшен Отеля.

3.13. Для бронирований, осуществленных с применением Специальных предложений: условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться от указанных в настоящих Правилах. При этом условия оплаты, изменения и отмены бронирования, указанные в Специальных предложениях Отеля, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте в разделе «Цены и Акции» на странице «Спецпредложения».

4. ОТКАЗ ОТ ЗАБРОНИРОВАННЫХ УСЛУГ. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Гость имеет право в любое время отказаться от забронированных Услуг. В случае отказа от забронированных Услуг менее, чем за один день до даты начала оказания Услуг, Отель вправе удержать с Гостя денежные средства в размере стоимости одних суток проживания в забронированном номере за простой в номере.

4.2. Осуществление Гостем отказа от забронированных Услуг производится в следующем порядке:

4.2.1. Гость сообщает сотруднику Отеля о намерении отменить бронирование по телефонам +7 (4012) 35 34 00; +7 (4012) 35 35 07; +7 (4012) 35 35 11 и направив на электронную почту Отеля info@baltica-hotel.ru скан копию подписанной Гостем Аннуляции заявки на бронирование.

Получив информацию об отмене бронирования, сотрудник Отеля выводит номера в продажу.

4.2.2. Для того, чтобы произвести возврат денежных средств Гостю необходимо направить на электронную почту Отеля info@baltica-hotel.ru скан копию подписанного Гостем заявления о возврате денежных средств с учетом положений пунктов Договора. Заявление должно быть подписано Гостем, который оплачивал Услуги при бронировании.

4.3. При внесении изменений в бронирование, касающихся существенных условий предоставления Услуг (даты начала или окончания предоставления Услуг и т.д.), данные изменения считаются новым заказом на бронирование Услуг, первичный заказ подлежит аннуляции. Датой изменения или аннуляции заказа считается дата получения сотрудником Отеля соответствующего письменного заявления Гостя. Для внесения изменений в бронирование Гость отправляет новую заявку на бронирование, указывая в ней номер бронирования, подлежащий изменениям.

4.4. Возврат денежных средств в случае отказа от бронирования, изменения бронирования, не заезда в Отель, позднего отказа от бронирования (отказа от забронированных Услуг менее, чем за один день до даты начала оказания Услуг) производится только в российских рублях, тем же способом и методом, которым производилась оплата, либо на банковские реквизиты (рублевые счета Российских банков) Гостя, производившего платеж (в т.ч. в случае утери/закрытия ранее действующих банковских карт). Для идентификации владельца банковской карты при возврате денежных средств, оплаченных через интернет эквайринг/торговый эквайринг Отеля, Гость производивший платеж прикладывает к заявлению реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

4.5. В случае выезда Гостя из номера, ранее забронированного или оплаченного срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя, с указанием времени выезда. При сокращении срока проживания, производится перерасчет стоимости предоставления мест проживания в зависимости от фактического срока проживания и понесенных отелем затрат.

4.6. Операция по возврату денежных средств производится в течение десяти дней с момента получения заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

4.7. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие реквизиты невозможен.

4.8. Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами, предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договоров и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

5.1. Оформление проживания в Отеле производится только при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

5.2. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 5.1. настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации,

осуществляется **при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.**

5.3. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

5.4. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 5.3. настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

5.5. При отсутствии документов, указанных в пунктах 5.1.; 5.2; 5.3.; 5.4. Правил, Отель вправе отказать Гостям в заселении.

5.6. Размещение в номере с несовершеннолетними детьми:

5.6.1. Заселение в Отель несовершеннолетних Гостей, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся с ними законных представителей, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

5.6.2. Заселение в Отель несовершеннолетних Гостей, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

5.6.3. Детская кровать и (или) дополнительная кровать предоставляется в номер по запросу.

5.4. 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 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

5.5. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями) в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9

«О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

5.6. Отель обеспечивает возможность проживания Гостя только в забронированный период времени. После окончания такого периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании Отеля о желании продлить номер не менее, чем за сутки.

5.7. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Отель вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти РФ.

6. ПРОЖИВАНИЕ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ ЗАПРЕЩЕНО

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

7.1. Цена Услуг Отеля на Сайте и в папках «Информация для потребителя» в местах оказания Услуг Отеля указана в российских рублях в том числе с НДС. Цена Услуг может быть изменена администрацией Отеля в одностороннем порядке в любое время. При этом цена на забронированные и оплаченные Гостем Услуги изменению не подлежит.

7.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется Прейскурантом. Отель вправе установить динамические тарифы.

7.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда по выезд).

7.4. Стоимость проживания детей, определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

7.5. Стоимость номера за сутки проживания может включать питание по системе «шведский стол», а также может включать другие дополнительные услуги в соответствии с утвержденными и применяемыми тарифами.

7.6. Отель не вправе без согласия Гостя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

7.7. Все цены, спецпредложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен, загрузкой Отеля;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

8. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

8.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере и на стойке рецепции.

8.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

8.3. В момент заселения (заезда в номер) Гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковровые, картины, напольные

покрытия и т.п.) незамедлительно сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего Акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков.

8.4. Своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля.

8.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

8.6. Соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончанию пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату и окна, сдавать ключ на ресепцию.

8.7. Соблюдать правила пользования инфраструктурой и Услугами Отеля.

8.8. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

8.9. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям в соответствии с законодательством РФ.

8.10. Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля.

8.11. Незамедлительно сообщить администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей.

8.12. Незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра.

8.13. Бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.14. Нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами.

8.15. При выезде произвести полный расчет за предоставленные Услуги.

8.16. По окончании срока проживания, сдать ключ от номера дежурному администратору ресепшен.

8.17. Посещение проживающих Гостей разрешено до 23:00. После 23:00 необходимо оформить проживание посетителей.

8.18. Контроль соблюдения Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники Отеля вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

8.19. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, могут быть разрешены только по согласованию с администрацией Отеля, в строго отведенных для этой цели местах и с соблюдением требований законодательства о тишине. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

8.20. Ценные вещи необходимо хранить в ячейке на ресепшен. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

8.21. Парковка автомобиля осуществляется в отведенных для этого местах.

8.22. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

9. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

9.1. Оставлять посторонних лиц в номере, а также передавать ключ от номера и ключ от арендованной ячейки другим лицам.

9.2. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на территории Отеля, в сауне и прочих объектах Отеля.

9.3. Аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.).

9.4. Проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля.

9.5. Загрязнять территорию Отеля.

9.6. Выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля.

9.7. Выносить из номера мебель, постельные принадлежности.

9.8. Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн.

9.9. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.

9.10. Хранить в номере громоздкие вещи в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей.

9.11. Хранить и применять любые виды оружия (в том числе пневматическое), взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества, токсичные материалы, наркотические средства.

9.12. Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторанах, боулинге, конгресс - центре, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, босиком.

9.13. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах, разводить открытый огонь в необорудованных местах.

9.14. Самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

9.15. Курить в номерах и других помещениях Отеля, не предназначенных для курения. Данное ограничение касается также курения электронных сигарет и иных устройств, имитирующих процесс курения. В целях безопасности наших Гостей Отель оборудован чувствительной системой пожарной сигнализации, которая может сработать даже от небольшого количества дыма; ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

9.16. Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия, свечи и ароматические палочки.

9.17. В случае необходимости выезда Гостя по причине болезни расторжение Договора производится по инициативе Гостя.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Отель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарное - техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами РФ.

10.2. Отель предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному Прейскуранту.

10.3. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях.

10.4. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения к дежурному администратору ресепшен. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать у администратора. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий. Если Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 236006, г. Калининград, проспект Московский, 375, стр. 1. Отель «Балтика». Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.5. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

10.6. Книга отзывов и предложений находится на ресепшен, и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются администрацией Отеля не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

10.7. В случае противоречия между настоящими правилами и правилами предоставления, установленными для иных видов услуг в Отеле, применяются правила, установленные для таких услуг.

10.8. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством РФ, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку.

10.9. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.10. Отель не несет ответственности за вред, причиненный в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем и/или несоблюдением настоящих Правил.

10.11. Несоблюдение Гостем настоящих Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ) дает Отелю право отказать Гостю в предоставлении Услуг и в одностороннем порядке выселить Гостя из Отеля, что влечет за собой утрату Гостем права требования предоставления Услуги.

10.12. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

10.13. При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа, Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Отель берет на ответственное хранение.

10.14. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам. Продукты питания и напитки, оставленные в номере, подлежат утилизации. Администрация Отеля не несет ответственности за пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских карт, драгоценностей и ювелирных изделий, и других ценных вещей Гостей. Порядок хранения и получения забытых вещей утверждены локальным нормативным актом Отеля от 10.07.2025г.

10.15. Отель не несет ответственности перед Гостем за ущерб/ убытки/ любые иные расходы, возникшие у Гостя в результате предоставленных Гостем неполных, неверных, недостоверных данных или распоряжений, позднего прибытия, убытия или неприбытия в Отель, а также по любой иной причине, возникшей по вине самого Гостя.

10.16. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации, риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

10.17. Отель не несет ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам, в частности, относятся, но не ограничиваясь: запретительные действия органов государственной власти и акты государственных органов, эмбарго, пожар, наводнение, землетрясение, стихийные действия и другие природные явления; война, военные действия, блокада, террористические акты; забастовки, локауты, гражданские волнения, беспорядки; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения и иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций Отеля; несчастные случаи, природные и техногенные катастрофы и аварии, не связанные с виновными действиями Сторон. Гостем согласовано и принято, что любые ограничительные или запретительные распоряжения органов государственной власти, связанные с предотвращением распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, и препятствующие оказанию Отелем услуг также являются обстоятельствами непреодолимой силы.

10.18. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении Услуг, выселить Гостя из Отеля в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Отеля и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

10.19. Расписываясь в Анкете, Гость при размещении в Отеле, принимает условия данных Правил

10.20 Приемлемый риск: Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

Отель не несет ответственности за вред, причиненный гостю на территории отеля в результате превышения им уровня приемлемого риска, связанного с плохими погодными условиями, моральным, психическим и физическим состоянием гостя, а также состоянием территории. Иными словами гость берет на себя ответственность за свою безопасность и оценивает уровень рисков при выходе на территорию отеля при неблагоприятных погодных условиях (сильном ветре, ливневым дожде, ухудшении видимости, граде, ледяном дожде, сильном снегопаде и т.п), при не устраненных последствиях непогоды на территории (мокрая трава, брусчатка, наносы снега и т.п.), при выходе на прогулку в нетрезвом или наркотическом состоянии или плохом медицинском самочувствии и выполнении действий на территории отеля не связанных с услугой проживания.

Мы делаем все возможное, чтобы наши Гости чувствовали себя комфортно. - с этой целью, а также в интересах безопасности просим вас соблюдать настоящие Правила.

Пожалуйста, помните, что это необходимо для того, чтобы поддерживать уютную и доброжелательную атмосферу, которую вы так высоко цените.