

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ (пребывания) ГОСТЕЙ в LESNOY ПАРК ОТЕЛЬ (ООО «Лесной Парк Отель»)

1. Определения

- 1.1. Под понятием «отель» следует понимать гостиничный комплекс, включающий территорию отеля, жилые корпуса, спортивные сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.2. Под понятием «гость отеля» (далее по тексту – гость) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся заранее оплаченными услугами проживания и иными услугами отеля на основании, выдаваемой Отелем «карты гостя».
- 1.3. Под понятием «посетитель отеля» (далее по тексту – посетитель) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, за исключением услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке «дневной карты» или абонеента физкультурно-оздоровительного центра, являющихся основанием правомерного нахождения на территории отеля.
- 1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие или деятельность, осуществлённые сотрудниками отеля по выполнению принятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими соответствующие виды деятельности.
- 1.5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «ненадлежащая оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостей в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и/или его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.8. Под понятием «дневная карта» следует понимать карту, выдаваемую отелем посетителям, которая дает посетителю возможность находиться на территории отеля и получать предоставляемые отелем услуги с 08.00 до 21.00. Дневная карта оформляется на каждого Гостя, не проживающего на территории отеля, в соответствии с прейскурантом за исключением: 1) Гости, воспользовавшихся в данный день услугами Пешки-парка и желающими воспользоваться услугами отеля, на основании предоставления браслета Пешки-парк, 2) Гости, имеющих бронирование на текущий день и заехавших в отель ранее расчетного часа.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утвержденными постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085, в ред. от 18.07.2019) и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. от 24.04.2020), устанавливающих правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в отеле.

- 2.2. Настоящие правила распространяются на гостей и посетителей отеля.
- 2.3. Гость\посетитель обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах до сведения проживающих с ним гостей в одном номере. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый гость за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Правилами.

3. Порядок предоставления услуг в отеле

- 3.1. Заезд и размещение в отеле осуществляется с **17.00** на основании предъявления гостем и\или посетителем отеля:
 - документа, удостоверяющего личность, на каждого гостя (в т.ч. детей) (в соответствии со ст.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 09.10.2015 №1085 - для граждан РФ и п.22 ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» от 18.07.2006 № 109-ФЗ) - для иностранных граждан и лиц без гражданства);
 - документа, подтверждающего оплату за проживание (для гостей отеля).
- 3.2. В отеле действует безналичная система предоставления услуг: гость\посетитель при заказе услуги подписывает чек, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги. Подпись гостя\посетителя на чеке означает принятие этой услуги и согласие оплатить стоимость данной услуги при выезде из отеля или в любое другое удобное для гостя\посетителя отеля время (до выезда из отеля). Стоимость услуг зачисляется на карту гостя и оплачивается гостем\посетителем в вышеуказанном порядке.
- 3.3. В отеле установлена следующая система питания в зависимости от выбранного пакета услуг:
 - при выборе тарифа **ВВ**: завтрак (шведский стол);
 - при выборе тарифа **НВ**: завтрак (шведский стол) + обед (шведский стол);
 - при выборе тарифа **ФВ**: завтрак (шведский стол) + обед (шведский стол) + ужин (шведский стол).
- 3.4. Оплата услуг\товаров, оказываемых на территории отеля, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: **Visa International, MasterCard International, Maestro, МИР**. При оплате услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.
- 3.5. Все претензии по качеству услуг\товаров должны быть заявлены в ходе оказания услуги\продажи товара либо сразу после их оказания\продажи в соответствии с п. **7.1.** настоящих Правил.

4. Права гостя\посетителя

- 4.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 4.2. Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников ресепшн и делать его промежуточную или полную оплату.
- 4.3. Приглашать на территорию отеля лиц, посещающих гостей отеля, оформляя для них дневную карту на ресепшн.
- 4.4. Обращаться к сотрудникам ресепшн по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

5. Обязанности гостя\посетителя

- 5.1. В период пребывания в Отеле 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.

- 5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на информационной доске. Беречь имущество отеля, предоставленное гостю\посетителю во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.
- 5.3. Ознакомиться и соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах инфраструктуры отеля, соблюдать настоящие Правила.
- 5.4. В период с **23.00** до **09.00** соблюдать тишину и не нарушать отдых других гостей.
- 5.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги при выезде из отеля, а также оплатить все услуги, временно покидая территорию отеля в день выезда.
- 5.6. Освободить номер в дату, указанную в карте гостя, не позже расчетного часа (**15.00**). При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются; новый ключ выдается только при условии оплаты продления проживания. В случае задержки выезда гостя из отеля более чем на **1** час без предупреждения об этом ресепшн на его счет начисляется штраф за поздний выезд в соответствии с действующим законодательством.
- 5.7. Уведомить сотрудников ресепшн о своем выезде из отеля.
- 5.8. Посетители отеля должны производить оплату за предоставленные услуги на ресепшн при каждом выезде с территории отеля.

6. Права отеля

- 6.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю\посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае нахождения гостя\посетителя в состоянии алкогольного опьянения, по медицинским показаниям и\или в случае проявления со стороны гостя\посетителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 6.2. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя\посетителя, администрация имеет право отказать гостю\посетителю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 6.3. В случае досрочного прекращения отдыха гостя\посетителя в соответствии с пунктами **6.1** и **6.2**, гостю\посетителю, в отношении которого была применена мера по досрочному прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но непредоставленные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 6.4. Отель не несет ответственности за состояние здоровья гостя\посетителя в случае употребления им напитков (в том числе спиртных) и продуктов питания, приобретенных за территорией отеля.

7. Обязанности отеля

- 7.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю\посетителю оплаченные услуги.
- 7.2. Осуществлять в специально отведенных местах размещение автотранспорта гостей\посетителей. Нахождение автотранспорта на территории отеля является услугой по парковке автомобиля, входящей в стоимость услуг по проживанию.
- 7.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 7.4. Соблюдать конфиденциальность информации о гостях\посетителях отеля, в соответствии с законодательством РФ.
- 7.5. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля после **23.00**, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 7.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя\посетителя в устранении поломок в номерном

фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

- 7.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения реального ущерба.

8. На территории отеля запрещается

- 8.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 8.2. Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
- 8.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты питания, напитки посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 8.4. Сдвигать/передвигать столы и стулья, изменять расстановку мебели при пользовании услугой «шведский стол» (завтрак, обед и ужин).
- 8.5. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные за территорией отеля.
- 8.6. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных сооружений и физкультурно-оздоровительного центра отеля.
- 8.7. Проводить на территорию отеля посетителей без оформления для них дневной карты и получения статуса «посетитель отеля».
- 8.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и наркотических веществ. Гости\посетители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 8.9. Хранение и несанкционированное использование на территории отеля пиротехнических изделий.
- 8.10. Проживание в номерном фонде с домашними животными.

9. Рекламации и порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю\посетителю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн сразу же после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 9.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный гостем\посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
- 9.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость \посетитель отеля имеет право, при наличии подписанного акта выявленных нарушений, в течение **20** дней после выезда из отеля, предъявить претензию в письменном виде. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. **9.2**, рекламация не может быть принята отелем к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!