

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 договора о предоставлении услуг и 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» гостю, следует понимать невыполнение сотрудниками отеля обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «ненадлежащая оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не полностью, не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостя в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и/или его персоналу выполнять надлежащим образом свои должностные обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство сотрудников, гостей и посетителей отеля обслуживающего персонала, а также своим поведением и действиями оскорбляет человеческое достоинство, нарушает нормы морали и этики, неуважительно и пренебрежительно относится к сотрудникам, гостям и посетителям отеля. Мешает отдыху других гостей и посетителей отеля. Совершает действия являющиеся административным правонарушением или уголовным преступлением, нарушает другие нормы законодательства РФ.
- 1.8. Под понятием «дневная карта» следует понимать карту, выдаваемую отелем гостям, которая дает гостю возможность находиться на территории отеля и получать оплаченные им, предоставляемые отелем услуги с 08.00 до 21.00. Дневная карта оформляется на каждого Гостя, не проживающего на территории отеля, в соответствии с прейскурантом. Гости воспользовавшиеся в данный день услугами Пешки-парка и желающие воспользоваться услугами отеля, на основании предоставления браслета Пешки-парк, могут посетить территорию со скидкой 25%.

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), устанавливают правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в отеле.
- 2.2. Настоящие правила распространяются только на гостей и посетителей отеля, находящихся на его территории.
- 2.3. Все гости и посетители отеля заказавшие, оплатившие услуги отеля, заполнившие, подписавшие карту гостя и правила проживания (пребывания) в отеле, обязаны довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах до сведения проживающих с ним гостей в одном номере или посетителей отеля прибывших к ним (с ними) . В случае причинения ущерба отелю, счет и обязанности по возмещению причиненного ущерба предъявляется гостю заказавшему услуги отеля. При этом ответственность за соблюдение настоящих Правил возлагается персонально на каждого гостя или посетителя отеля 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);
На Граждан РФ с 14 лет: Общегражданский паспорт Гражданина РФ.
На Детей до 14 лет, имеющих гражданство РФ: Свидетельство о рождении.
На иностранных Граждан: национальный паспорт и другие документы в соответствии с действующим миграционный законодательством в РФ.
 - документа, подтверждающего оплату за проживание (для гостей отеля).
- 3.2. В бассейне и игровой комнате(покупка жетонов) 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. **В ресторанном комплексе оплата производится по факту наличными или банковской картой.**
- 3.3. 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.
- 3.4. 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 оплаченными услугами отеля в соответствии с установленным временем предоставления данной услуги.
- 4.2. Получать информацию о времени часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем. Производить предварительный заказ услуг, получать информацию о сумме начисленных услуг состоянии своего счета у сотрудников ресепшн и делать его промежуточную или полную оплату.
- 4.3. Приглашать на территорию отеля лиц, с обязательным оформлением для них дневной карты посетителя отеля на ресепшн в соответствии с настоящими правилами **имея при себе паспорт гражданина РФ п.3.1**
- 4.4. Обращаться к сотрудникам ресепшн по возникшим вопросам, вопросам качества оказываемых услуг. и при необходимости своевременно составлять акт-претензию Обращаться в письменном виде к Руководству отеля с претензиями по качеству оказанных услуг. Требовать на ресепшн Книгу жалоб и предложений, для изложения в ней своих претензий.
- 4.5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров на территории отеля.

5. Обязанности гостя\посетителя

- 5.1. В период пребывания в Отеле соблюдать морально-этические нормы, нормы поведения, этики и эстетики принятые в культурном и цивилизованном обществе, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Громкой речи, крика, пения, шума в ночное и дневное время. (кроме времени проведения развлекательных и шоу программ, в специально отведенного для этого помещениях и участков территории отеля) Уважать право других гостей на отдых. Уважительно относиться ко всем сотрудникам отеля, не оскорблять их своими действиями и словами.
- 5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на информационной доске. Бережно относиться к имуществу отеля, предоставленному гостю\посетителю во временное пользование. В случае причинения ущерба, возмещать фактические убытки, причиненные имуществу отеля.
- 5.3. Ознакомиться и соблюдать Правила пожарной безопасности на всей территории отеля, объектах инфраструктуры отеля и соблюдать их.
- 5.4. В период с **23.00** до **09.00** в соответствии с Законом Московской области №16/2014-03 от 7.03.2017г. «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Московской области». соблюдать тишину и не нарушать отдых других гостей.
- 5.5. Своевременно оплачивать счет за все оказанные услуги, полученные товары при выезде из отеля, в том числе, а также оплатить все услуги, временно покидая территорию отеля в день выезда.
- 5.6. Освободить номер в дату окончания предоставления оплаченных услуг, 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. Покинуть территорию отеля не позднее 15.15., после сдачи номера, оплаты оказанных услуг и товаров, сдачи ключа от номера на ресепшн. В случае задержки выезда гостя из отеля более чем на **1** час без предварительного согласования с ресепшн предупреждения об этом ресепшн на его счет начисляется штраф за поздний выезд в соответствии с действующим законодательством и правилами предоставления гостиничных услуг.
- 5.7. Уведомлять сотрудников ресепшн о своем выезде из отеля, в том числе временном. .
- 5.8. Посетители отеля обязаны производить оплату на ресепшн за предоставленные услуги и приобретенные товары, на ресепшн при каждом выезде с территории отеля.

6. Права отеля

- 6.1. Администрация отеля имеет право, отказать гостю\посетителю отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае: нахождения гостя\посетителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, по медицинским показаниям. и в случае проявления со стороны гостя\посетителя в отношении: сотрудников отеля, и других отдыхающих гостей и посетителей отеля, агрессии, оскорбления, хамского, вызывающего поведения или иных действий, угрожающих их безопасности, жизни, здоровью, имуществу других лиц.
- 6.2. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя\посетителя, администрация отеля имеет право отказать гостю\посетителю в дальнейшем пребывании на территории отеля и предоставлении услуг и продажи определенных товаров. С обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. Администрация отеля, оставляет за собой право в случаях противоправных действий гостя\посетителя, обращаться в правоохранительные органы для принятия мер по существу. Так же администрация отеля оставляет за собой право о незамедлительном обращении в Органы опеки и попечительства над несовершеннолетними, Органы внутренних дел, Прокуратуру, в случаях неисполнения надлежащим образом родителями или лицами их замещающих, обязанностей по воспитанию несовершеннолетних (Нахождение в пьяном виде в присутствии детей, распитие алкогольных напитков, скандалы, ругань в присутствии детей, их оскорбление, избиение, оставление без присмотра в ночное время, холодное время суток и времени года. Другие обстоятельства угрожающие жизни и здоровью ребенка, а так же влияющие на его психику и развитие).
- 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 не предоставленные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ, не производится.
- 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 бесплатную парковку 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 на территории отеля шумных мероприятий на территории отеля после **23.00**, за исключением оговоренных заранее запланированных и анонсированных праздничных и развлекательных мероприятий.
- 7.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя\посетителя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

8. На территории отеля запрещается

- 8.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах (только у мангальных беседок, с согласованием данной услуги на ресепшн).
- 8.2. Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза. Приводить на данные выступления детей.
- 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 (еда и напитки, подходящие для питания заболевшего, упаковываются только сотрудником ресторана в одноразовую посуду и передаются гостю. Напитки, продукты питания, посуда, входящие в меню рум-сервиса и дополнительно оплаченные, доставляются сотрудниками отеля непосредственно в номер гостя.)

- 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: огнестрельного, холодного, пневматического, ограниченного поражения (травматического), газового, СХП (охлажденного), сигнального, макетов огнестрельного оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и наркотических веществ.
Гости\посетители, являющиеся сотрудниками правоохранительных органов, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия и имеющие его при себе, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля, и носить его в соответствии с законом, скрыв от окружающих. Гости владеющие на законном основании оружием, имеющие на это соответствующее разрешение Росгвардии, в соответствии с Законом РФ «Об оружии в РФ», не имеют права носить его в местах массового скопления людей и проведения массовых мероприятий (в том числе отель).
- 8.9. Хранение и несанкционированное использование на территории отеля пиротехнических изделий.
- 8.10. Проживание в номерном фонде с домашними животными(собаками до 5 кг)допускается с оплатой 2000рублей в сутки за спец.уборку. Также необходимо подписать правила проживания с домашним животным.

9. Рекламации и порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов, не ясности или недопонимания относительно качества обслуживания и предоставления гостиничных услуг, гостю необходимо обратиться, к администрации отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю\посетителю необходимо изложить свои пожелания и претензии в письменной форме и зафиксировать их на ресепшн, или отправить их в электронном виде на эл.почту отеля. сразу же после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для отказа в рассмотрении устного обращения и полного или частичного отказа в удовлетворении претензий и пожеланий.
- 9.2. В случае выявления фактов не полного оказания, не предоставления товаров или услуг оплаченных гостем отеля и услуг невозможности их устранения выявленных недостатков на месте, составляется Акт о претензии гостя в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный гостем\посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
- 9.3. В случае невозможности устранения Администрацией отеля выявленных недостатков на месте, гость \посетитель отеля имеет право, при наличии подписанного Акта выявленных недостатков, 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!