

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ-ЗАПОВЕДНИКЕ «ЛЕСНОЕ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

Основные понятия

Отель — отель-заповедник «Лесное» со SPA-комплексом, территория отеля с лесополосами и водными объектами, обитающими на территории животными, флорой и фауной, а также территория с расположенными на ней блоками отеля, административным зданием, рестораном и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество.

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Спортивно-оздоровительный бизнес-центр «Лесное», оказывающий комплекс услуг по организации отдыха на территории отеля по возмездным договорам.

Гость отеля – гражданин/группа граждан, правомерно находящийся(-еся) на территории Отеля, пользующийся(-еся) услугами, в т.ч услуги по проживанию.

Оказанная услуга - определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

Неоказанная услуга - невыполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле - ситуация, при которой поведение гостя или Отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха г.Гостям и Отеля, или их (гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, а также они (гость) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

Ключ - дверной ключ, выдаваемый Гостю Отеля, для возможности проживать и находиться на территории отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги, в т.ч. право проживания.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 и законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Отель является имущественным комплексом, находящимся в пользовании ООО «СОБЦ «Лесное», действующего на основании Устава.

1.3. Отель предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.4. Номерной фонд Отеля включает в себя номера категории:

- Люкс;
- Стандарт двухместный; Стандарт одноместный,
- Стандарт Плюс двухместный; Стандарт Плюс одноместный;
- Коттедж.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания.

1.5. Режим работы Отеля круглосуточный.

1.6. Перечень услуг, инвентаря и оборудования пункта проката находится у администратора в Службе приема и размещения. Все имущество, взятое на прокат, должно быть возвращено в оговоренное время и в исправном состоянии.

2. Порядок размещения и проживания

2.1. Размещение в Отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (на основании Указа Президента РФ от 13.03.1997 № 232 и Постановления Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 при размещении на территории России Гостей, являющихся гражданами РФ, обязательным является предоставление документа, удостоверяющего личность: паспорт гражданина РФ; свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14 – летнего возраста; удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; временное удостоверение личности гражданина РФ (форма № 2П); удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений).

Администратор службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А также выдает гостю ключ для доступа в номер. Ключ выдаётся на всё время проживания в Отеле.

2.2. Представляя документы, Гость дает свое согласие Отелю на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет (в целях, установленных законодательством РФ).

2.3. Оплата услуг по проживанию осуществляется по утвержденному администрацией Отеля прейскуранту в рублях РФ.

Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в Отеле не предоставляется.

2.4. Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет — при выезде из Отеля. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.

2.5. Форма оплаты — наличный и безналичный расчет, кредитная карта.

2.6. Оплата за проживание может взиматься с Гостя в 100% объеме до заезда в соответствии с бронированием.

2.7. В стоимость проживания в отеле входят следующие услуги:

- ежедневная уборка со сменой полотенец,
- вечерняя уборка (подготовка номера ко сну), по предварительному согласованию с гостем.
- смена постельного белья (2 раза в неделю)
- завтрак, обед, ужин по системе шведский стол,
- предоставление халатов, тапочек, набора косметических средств.

2.8. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются следующие услуги:

- побудка к определенному времени,
- вызов экстренных служб,
- аптечка,
- пользование телевидением (кроме платных каналов),
- доставка корреспонденции (кроме бандеролей и посылок).

2.9. За дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту, по желанию Гостя Отель оказывает следующие услуги:

- организация трансфера;
- другие дополнительные услуги, согласно действующему прейскуранту.

Полная информация об услугах Отеля находится на рецепции Службы приема и размещения и в каждом номере – в информационной папке «Папка гостя»;

2.10. Плата за проживание в Отеле рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом — 15 часов текущих суток. В случае задержки выезда плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:

- с 15.00 до 18.00 часов после расчетного часа – почасовая оплата,
- с 15.00 до 24:00 часов после расчетного часа — плата за половину суток,
- после 24:00 плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.11. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

- 2.12. В случае отказа Гостя от проживания в течение 30 минут с момента заселения в номер, Гостю возвращается полная стоимость номера. Возврат денежных средств Гостю производится при условии, если Гость не воспользовался номером, после проведенной инспекции номера в установленном порядке. В случае отказа Гостя от проживания позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится при условии бронирования номера на срок от 3 суток и более.
- 2.13. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.
- 2.14. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места. При предоставлении дополнительного спального места детям до 12 лет плата взимается согласно ценам за проживание в Отеле. Размещение детей от 12 лет и старше производится только на основных местах.
- 2.15. При отсутствии Гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых гостем вещей, Администрация Отеля создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя сдается в камеру хранения Отеля.
- 2.16. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа, Гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка Администрации) Отеля для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 2.17. Переселение Гостя в другой номер производится с его согласия.
- 2.18. Подселение в номер, где уже проживает Гость, производится в его присутствии или с его согласия.
- 2.19. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Отель не поселяются.

3. Права и обязанности Гостя и Отеля (Исполнителя).

3.1. Гость вправе:

- 3.1.1. Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном режиме работы Отеля.
- 3.1.2. Получать услуги Отеля надлежащего качества и в установленный срок.
- 3.1.3. Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, производить промежуточный платеж.
- 3.1.4. Проводить в Отель лиц, посещающих Гостя Отеля, с предоставлением документа, удостоверяющего личность.
- 3.1.5. Обращаться к Администратору и Администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять претензию по качеству оказанных услуг.
- 3.1.5. Расторгнуть договор на оказание услуги в любое время в случае необходимости, уплатив Отелю неустойку
- 3.1.6. Свободно посещать территорию Отеля, соблюдая Правила посещения.
- 3.1.7. Требовать от Администрации Отеля (Исполнителя) возврата денежных средств при досрочном выезде с соблюдением положений о досрочном выезде, установленным настоящими Правилами.
- 3.1.8. Категориям граждан, пользующихся особыми льготами государства, а также гостям преклонного возраста, инвалидам и сопровождающим их лицам предоставляется право внеочередного оформления и поселения.

3.2. Обязанности Гостя:

- 3.2.1. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.
- 3.2.2. Соблюдать Правила посещения территории Отеля, правила противопожарной безопасности на всех объектах Отеля и иные правила и распоряжения, утвержденные Администрацией Отеля, расположенные в доступных для ознакомления местах на объектах Отеля.
- 3.2.3. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.
- 3.2.4. В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Отеля.
- 3.2.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные Отелем услуги.
- 3.2.6. Беречь имущество Отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.
- 3.2.7. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае максимальной загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

3.2.8. О любом выезде до конечной даты бронирования Гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема и размещения Отеля.

3.2.9. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание, Гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение, и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 3.33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. №52—ФЗ). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Отелю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

3.2.10. В день выезда Гость должен сообщить службе размещения о готовности освободить номер и подойти на рецепцию Отеля для сдачи ключей и номера Отеля, оплаты дополнительных услуг.

3.2.11. При проведении Гостями (группами гостей) банкетов допускается проносить и употреблять алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле, при условии уплаты соответствующего «пробкового сбора». Размер «пробкового сбора» на алкогольные напитки составляет - 250 руб. с человека.

3.3. ОТЕЛЬ (ИСПОЛНИТЕЛЬ) ВПРАВЕ:

3.3.1. Произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

3.3.2. Отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

3.3.3. Уполномоченные сотрудники Отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия Гостя, в случае производственной необходимости.

3.3.4. Отель в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, запрашивает у Гостя согласие на обработку его персональных данных; согласие на совершение действий, предусмотренных пп. 3 ст. 3 Федерального закона «О персональных данных».

3.4. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ):

3.4.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям Отеля оплаченные услуги.

3.4.2. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.

3.4.3. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях Отеля.

3.4.4. При проведении шумных мероприятий на территории Отеля после 23.00 часов – принимать все меры для заблаговременного оповещения Гостей Отеля при бронировании и/или заселении в Отель на эти даты о таком мероприятии.

3.4.5. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

3.4.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Отель предлагает гостю разумную скидку или при наличии свободных номеров альтернативное размещение, (не ниже оплаченной им категории).

4. Требования при проживании

4.1. В Отеле запрещается:

4.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др. При необходимости Гость может попросить необходимое ему устройство на рецепции Отеля (удлинитель, переходник и пр.).

4.1.2. Хранить и приносить на территорию Отеля огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см) сдаются в камеру хранения Отеля. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в Отеле.

4.1.3. Курение согласно Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», вводящего полный запрет на курение в общественных местах, в том числе в гостиницах, ресторанах, на предприятиях бытового обслуживания в любых помещениях Отеля, специально не предназначенных для этого, строго запрещено. При нарушении данного режима Администрация Отеля вправе оштрафовать Гостя, штраф составляет 5000,00 рублей.

4.1.4. Находиться на территории Отеля в состоянии сильного алкогольного, токсикологического, наркотического опьянения;

4.1.5. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.

4.1.6. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы.

4.1.7. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах и запускать фейерверки (при несанкционированных действиях гостей или посетителей Отеля).

4.1.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

4.1.9. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

4.1.10. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных, оздоровительных и SPA комплексов Отеля.

4.1.11. Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

4.2. В Отеле не разрешается:

4.2.1. Передавать ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам.

4.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие.

4.2.3. Находиться посторонним лицам в гостиничном номере с 06-00 до 23-00 без оформленного в установленном порядке разового пропуска, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в фойе Отеля. Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только с их регистрацией в установленном порядке. При несоблюдении правил пребывания в Отеле может быть ограничено или прервано.

4.2.4. Нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере.

4.2.5. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Отеля.

4.2.6. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера, переставлять мебель в номере, холле.

4.2.7. Использование привезенного с собой музыкального оборудования на территории Отеля без предварительного согласования с администрацией.

4.2.8. Самостоятельно выносить из столовой продукты и посуду. В отдельных случаях, по согласованию с администрацией, разрешается самостоятельный вынос продуктов в одноразовой посуде.

5. Ответственность Гостя и Отеля

5.1. Ответственность Отеля:

5.1.1. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя Отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне территории Отеля.

5.1.2. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей Отель ответственности не несет.

5.1.3. Отель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.

5.1.4. Гость Отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу. Отель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования. Требования Гостя Отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования при наличии вины Отеля или Исполнителя.

5.1.5. Гость Отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

5.1.6. Отель не несет ответственности за деятельность коммунальных служб, а также возможные последствия, такие как плановое и внеплановое отключение электроэнергии, тепла, водоснабжения, перебои в работе мобильной связи и доступа в Интернет и так далее.

5.2. Ответственность Гостя:

5.2.1. Родители несут полную ответственность за поведение и действия несовершеннолетних детей. Администрация не несет ответственности за здоровье и безопасность детей на территории Отеля.

5.2.2. Гость Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля (согласно Прейскуранту отеля), а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле (ст. 1064, 1073, 1074 ГК РФ).

6. Правила пожарной безопасности

6.1. Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности:

- не пользуйтесь электронагревательными приборами, не накрывайте включенные лампы предметами из сгораемых материалов;
- уходя из номера, выключайте свои электроприборы;
- запомните местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему — эвакуации при пожаре, которая располагается в каждом номере и общественных зонах Отеля;

6.2. В случае любого подозрения на опасность возникновения пожара немедленно:

- сообщите о случившемся дежурному администратору;
- попытайтесь определить очаг возгорания и присутствие людей;
- если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, отключите освещение и покиньте помещение.
- закрывать двери на замок нельзя.

6.3. В случае оповещения Вас о пожаре в отеле

- отключите освещение в номере, плотно закройте окна и двери и покиньте помещение.
- помогите эвакуироваться тем, кто не сможет сделать это самостоятельно.
- если коридор сильно задымлен и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в номере, открыв окна.
- закрытая и хорошо уплотнённая дверь может защитить вас от задымления.
- с прибытием к месту происшествия пожарных, подойдите к окну, подайте знак об оказании вам помощи и действуйте по распоряжению прибывшей пожарной команды.

Ответственный за пожарную безопасность _____ Г.А. Бачурина

СОГЛАСОВАНО

Зам. ген.директора по развитию _____ Е.Е. Ключина

Зам. ген. директора по экономической и коммерческой работе _____ Е.П. Осьминин

Юрисконсульт _____ Е.В. Карпова