



Общество с ограниченной ответственностью
ГРК «ВЛГ КУРОРТ»

400079, Волгоградская область, г. Волгоград,
ул. Санаторная, влд.28

ИНН 3444279007 ОГРН 1233400001636

Официальный сайт: <https://nasha-hvoya.ru/>

Email: vlgkurort@mail.ru

тел.8-8442-32-11-11

Генеральный директор Беленок Т.В.

ред. от 01.СЕНТЯБРЯ 2024г.

Правила проживания и предоставления услуг в парк-отеле «Наша Хвоя»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг, а также иные правила поведения (далее – Правила) в парк-отеле «Наша Хвоя», расположенного по адресу: Волгоградская область, г. Волгоград, ул. Санаторная д. 28 (далее – Гостиница).

1.2. Правила разработаны в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Законом РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями – (далее – Стороны), и являются локальным актом, регламентирующим деятельность Гостиницы.

1.3. Информация о Гостинице, категориях и стоимости номеров, а также о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере), об иных оказываемых услугах и их стоимости, размещается для ознакомления на ресепшне (далее - служба приема и размещения), в каждом номере в «Папке Потребителя» и на официальном сайте Гостиницы.

1.4. Основные понятия, используемые в Правилах:

–«Гостиница» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, отдельно стоящее сооружение, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг.

–«Исполнитель» - организация, предоставляющая потребителю гостиничные услуги.

–«Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

–«Номер» - помещение, оснащенное необходимым для временного проживания и размещения оборудованием и имуществом, а также дополнительным оборудованием в соответствии с выбранной Потребителем категорией.

2. Порядок заселения, регистрации, проживания

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами.

2.2. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Потребителем Исполнителю, а также в случае совершения Потребителем действий, направленных на получение услуг (в том числе оплата Заказчиком/Потребителем соответствующей суммы Исполнителю).

2.3. Минимальный срок проживания в Гостинице составляет 1 сутки.

Предельный срок проживания в Гостинице составляет 6 месяцев.

2.4. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.5. При оформлении проживания Исполнитель осуществляет ознакомление Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостинице бесплатно или за дополнительную плату.

Классификация Гостиницы определена аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц, что подтверждается свидетельством № 33/АА-002-2023/008-2023 от 03.07.2023г.о присвоении гостинице категории «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

2.6. Режим работы Гостиницы круглосуточный, семь дней в неделю.

2.6.1. Гостиница вправе изменить режим работы и порядок размещения и посещения при необходимости закрытия на специальное обслуживание. О данных обстоятельствах Гостиница уведомляет Потребителя, при этом ответственности за возмещение каких-либо расходов/убытков/упущенной выгоды не несет.

2.6.2. Гостиница вправе изменить режим работы при издании нормативно-правовых актов, ограничивающих условия работы Гостиницы. О данных обстоятельствах Гостиница уведомляет Потребителя, при этом ответственности за возмещение каких-либо расходов/убытков/упущенной выгоды не несет.

2.6.3. Гостиница вправе изменить режим работы при возникновении временных нарушений в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее), а также при отсутствии телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иных обстоятельств вне зоны контроля Исполнителя. О данных обстоятельствах Гостиница уведомляет Потребителя, при этом ответственности за возмещение каких-либо расходов/убытков/упущенной выгоды не несет.

2.7. В Гостинице установлен единый расчётный час — 12:00 (время местное).

Время заезда 14:00 (время местное),

Время выезда — 12:00 (время местное).

2.8. Заезд в Гостиницу производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания. Гостиница вправе разрешить оплату гостиничных услуг (части услуг) зачетом номинала подарочных сертификатов.

2.9. Заезд в Гостиницу (день в день) без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

2.10. Регистрация в Гостинице осуществляется при предъявлении документа Потребителем, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

– Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

– Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- Свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного Федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- Вида на жительство лица без гражданства.

2.11. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.

2.12. Регистрация иностранных граждан, лиц без гражданства, граждан РФ осуществляется Гостиницей в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.13. Общее количество лиц, проживающих в номере, не может превышать допустимого количество мест в номере, установленного Исполнителем.

2.14. Право на внеочередное размещение в Гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

–Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

–Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Гостиница в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.15. При заселении в Гостиницу Потребителю выдается механический ключ, который является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Потребителем по окончании срока пребывания.

2.16. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа Потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом в службу размещения и приема для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

2.17. Смена постельного белья производится один раз в сутки. По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья.

Смена полотенец производится один раз в сутки. Смена туалетных принадлежностей производится ежедневно по мере их использования.

Уборка номера производится ежедневно в часы, согласованные с Потребителем. Допускается отказ от уборки по желанию Потребителя. Возникновение данных обстоятельств не рассматривается как ненадлежащее оказание услуг Исполнителем.

2.18. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без взимания дополнительной платы:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой (место нахождения указано в «Папке Потребителя»);
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении;

–Побудка к определённому времени;

–Предоставление кипятка.

2.19. Все зарегистрированные в Гостинице Потребители могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:

–Круглосуточная служба приема и размещения;

–Пользование беспроводным интернетом (ответственность за безопасность передачи данных Гостиница не несет. Гостиницей предпринимаются меры, рекомендуемые провайдером беспроводного интернета);

–Предоставление швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов.

–Предоставление гладильных принадлежностей;

–Телевизор;

–Сейф;

–Кондиционер;

–Телефон (внутреннее соединение);

–Чайная станция;

–Детская кроватка (для детей до 3-х лет);

–Газеты (на стойке регистрации);

–Парковка на прилегающей территории;

–Вызов такси;

–Табличка «Не беспокоить».

2.20. Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с отдельно утвержденным перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.

2.21. Перевод (замена) из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера той же категории) или по производственной необходимости, сложившейся в Гостинице. Перевод (замена номера) оформляется администратором службы приема и размещения. Перед перемещением и в присутствии Потребителя Администратором производится проверка сохранности имущества. В случае обнаружения обстоятельств, повлекших причинение ущерба имуществу Гостиницы Исполнитель вправе отказать в замене номера, а также расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. Акт о фиксации нарушений/причинении ущерба оформляется в соответствии с п.2.31. Правил.

2.22. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера (на номер любой категории) в Гостинице и/или требовать их незамедлительного освобождения в случае выявления необходимости проведения экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий в отношении имущества, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих его нормальному (качественному и безопасному) использованию.

2.23. Не допускается нахождение посетителей в номере Потребителя, а также их подселение.

2.24. Потребитель, ответственный за номер, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа.

2.25. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Гостиницу, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором в службе приема и размещения.

2.26. Гостиница оставляет за собой право разрешить Потребителю пребывание в номере после расчетного часа исходя из наличия свободных номеров и при оплате дополнительных суток или времени за проживание, пропорционально тарифу, действующему на дату продления пребывания.

2.27. При отсутствии информации о продлении периода пребывания Потребителя в момент наступления расчетного часа ключ от номера изымается. Новый ключ выдается только при условии оплаты последующего проживания.

2.28. Выезд Потребителя из Гостиницы осуществляется с уведомлением службы приема и размещения Гостиницы после оплаты всех оказанных услуг и сдачи ключа от номера. Сотрудники Гостиницы вправе произвести осмотр номера совместно с Потребителем до момента его выезда на предмет выявления возможного ущерба имуществу Гостиницы.

2.29. Исполнитель вправе отказать Потребителю в заселении в забронированный номер в следующих случаях:

- документы, представленные заселяющимся лицом недействительны или просрочены;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке или в необходимой сумме;
- Потребитель, лица, планируемые к проживанию с Потребителем, находятся в нетрезвом состоянии, присутствует неадекватное, агрессивное поведение;
- Потребитель отказывается соблюдать Правила;
- если Потребитель, лица, планируемые к проживанию с ним, находятся в розыске по данным органов МВД РФ;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.30. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостинице в следующих случаях:

- нарушения Потребителем Правил;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, такого как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Гостиницы, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

2.31. В случае выявления представителями Гостиницы нарушений, установленных в разделе 4 Правил или причинении ущерба имуществу Гостиницы, представители Гостиницы (комиссией с присутствием не менее 2 свидетелей) совместно с Потребителем составляют Акт о фиксации нарушений/причинении ущерба (далее-акт).

В случае отказа Потребителя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта. Акт является основанием для одностороннего расторжения договора.

2.32. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений Потребитель обязан освободить номер и осуществить выезд из Гостиницы.

2.33. В случае, если по истечении указанного срока Потребитель не осуществит выезд из Гостиницы, Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения.

В данном случае Администрация Гостиницы вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом.

2.34. При одностороннем расторжении договора на оказание гостиничных услуг Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств с Потребителя за оставшийся срок пребывания в номере в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

2.35. Гостиница может предоставлять Потребителю услуги трансфера по предварительной договоренности.

Доставка багажа в номера не производится.

2.36. Стоимость питания, включенная в стоимость номера, но не использованного Потребителем не возмещается Гостиницей.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Обязанности Потребителя:

3.1.1. Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа (Ф.И.О., номер телефона, адрес e-mail, гражданство);

3.1.2. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденным Исполнителем официальным тарифам и прейскуранту.

3.1.3. Строго соблюдать Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.

3.1.4. Перемещаться по специально отведенным дорожкам, а также перемещать коляски, велосипеды, самокаты и пр. по специально отведенной территории, не затрагивая зеленые насаждения.

3.1.5. Соблюдать чистоту, обеспечивать сохранность имущества, бережно относиться к имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию на всей территории.

3.1.6. Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер, утюг, чайник и иные электроприборы.

3.1.7. Не передавать посторонним, не проживающим в Гостинице лицам ключ от номера.

3.1.8. Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, тишину и санитарные нормы в номере, а также на территориях общего пользования.

3.1.9. В течение всего времени нахождения в Гостинице иметь при себе ключ, предъявлять его по первому запросу сотрудниками Гостиницы, в целях подтверждения своего статуса;

3.1.10. Уважительно относиться к другим Потребителям и персоналу Гостиницы;

3.1.11. Выполнять указания сотрудников охранного предприятия и администраторов Гостиницы;

3.1.12. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим Потребителям;

3.1.13. Соблюдать тишину в номерах с 23.00 до 08.00 часов.

3.1.14. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы, сотрудников Гостиницы, других Потребителей или третьих лиц. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на порчу имущества», отдельно утвержденному Исполнителем. При отсутствии сведений и цен в «Прейскуранте на порчу имущества», стоимость поврежденного имущества указывается исходя из рыночной стоимости аналогичного имущества.

Возместить ущерб в случае причинения вреда жизни и здоровью сотрудникам Гостиницы, другим Потребителям и третьим лицам.

3.1.15. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящего к срабатыванию пожарной сигнализации.

3.1.16. Обеспечить в любое время доступ в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.

3.1.17. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарные нормы на территории Гостиницы.

3.1.18. Нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних лиц, которые проживают вместе с Потребителем в номере, не оставлять несовершеннолетних лиц без присмотра.

3.1.19. Проносить оружие только при исполнении служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.

3.1.20. При выявлении у Потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на него немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 Федерального закона от 30.03.1999г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

3.1.21. Не указывать адрес Гостиницы как адрес временной регистрации для постоянного получения корреспонденции на Потребителя (в т.ч. в кредитных договорах, договорах займа и пр. документах).

3.2. Права Потребителя:

3.2.1. Требовать от сотрудников Гостиницы качественного и своевременного оказания услуг;

3.2.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги требовать либо безвозмездного устранения недостатков, а в случае невозможности устранения -соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

3.3. Обязанности Исполнителя:

3.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

3.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке Потребителя», либо в службе приема и размещения Исполнителя.

3.3.3. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Гостиницы.

3.3.4. Своевременно рассматривать требования и жалобы Потребителя.

3.4. Права Исполнителя:

3.4.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого Гостевого сервиса: уборка номера, замена постельного белья, полотенец, туалетных принадлежностей, обновление мини-бара и чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случаях: задымления, пожара, затопления; нарушения Потребителем Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.4.2. Исполнитель вправе отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания и выселить досрочно Потребителя из гостиницы в случаях нарушения правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные услуги, проявления со стороны Потребителя в отношении персонала и других Потребителей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества гостиницы и/или других лиц.

3.4.3. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием фото и видео оборудования на территории и вокруг Гостиницы в случае, если данная съёмка не была согласована с Исполнителем заранее.

3.4.4. Исполнитель вправе приостановить или отказать в оказании услуг в период введения запретов или ограничений органами власти или иными уполномоченными органами РФ. В данном случае Исполнитель не несет ответственности за любые убытки/ущерб/ упущенную выгоду, возникающие(-шие) у Потребителя.

3.4.5. Исполнитель вправе в любое время изменить период, условия и стоимость проживания в Гостинице /условия оказания дополнительных услуг предварительно уведомив Потребителя об этом в разумные сроки. В данном случае Исполнитель производит возврат Потребителю неизрасходованных денежных средств без возмещения каких-либо убытков/упущенной выгоды.

3.4.6. Не учитывать пожелания Потребителя при подаче заявки на бронирование номера.

3.4.7. Использовать сервисы, порталы, третьих лиц для приема заявок и оплаты за услуги.

4. В Гостинице запрещается:

4.1. Хранение, употребление, а также нахождение на территории Гостиницы в наркотическом, алкогольном опьянении.

4.2. Нахождение в номере посторонних лиц.

4.3. Хранение в номере громоздких вещей, легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных материалов, оружия, пиротехнических, горюче-смазочных материалов, а также веществ, загрязняющих окружающую среду.

4.4. Использование нагревательных приборов, за исключением приборов, установленных в номере.

4.5. Перемещение мебели без согласования с Исполнителем, а также использование мебели не в соответствии с целевым назначением.

4.6. Курение на всей территории Гостиницы, кроме специально отведенных для этого мест.

4.7. Проведение массовых увеселительных мероприятий, нарушающих покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей.

4.8. Нарушение покоя проживающих в Гостинице граждан в период с 23:00 до 8:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.

4.9. Нарушение санитарно-эпидемиологических норм и правил, законодательства РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

4.10. Использование в Гостинице шумовых и осветительных эффектов, лазерных указок и иных подобных приспособлений, а также пиротехнических изделий (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.).

4.11. Самостоятельная замена замков (в том числе дверных и сейфовых замков).

4.12. Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территории и помещений, определенных Гостиницей.

4.13. Осуществление стрельбы из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранение любых видов огнестрельного и/или холодного и иных видов оружия.

4.14. Содержание в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

4.15. Порча оборудования, мебели и иного имущества, нанесение надписей или грязи на стенах и имуществе, наклеивание на стены и инвентарь фотографий, рисунков, вырезок из газет и журналов.

4.16. Осуществление обмена или продажи вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также осуществление какой-либо предпринимательской деятельности.

4.17. Приобретение продуктов питания, напитков вне территории Гостиницы.

4.18. Прослушивание музыкальных и аудиовизуальных произведений, не согласованных с Исполнителем.

4.19. Нахождение в общественных зонах в нижнем белье, в обнаженном виде, в грязной, пачкающей одежде или обуви.

4.20. Оставление в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передача им ключей от номера без предупреждения службы приема и размещения отеля.

4.21. Загрязнение территории Гостиницы, сброс мусора и бытовых отходов из окон Гостиницы;

4.22. Беспричинное использование первичных средств пожаротушения, находящихся на территории Гостиницы.

5. Ответственность

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Ответственным за соблюдение Правил является Потребитель, указанный в подтвержденной Форме бронирования (заполнивший Регистрационную карту).

5.3. Потребителю, нарушающий общественный порядок, режим тишины, причинивший порчу зеленым насаждениям, деревьям, асфальтовому и брусчатому покрытию и пр., обязуется оплатить Исполнителю компенсационную выплату в размере 5 000 руб. за каждый случай.

5.4. Потребитель, занимающий номер, обязан довести информацию, указанную в Правилах до сведения всех лиц, проживающих с ним в одном номере (пребывающих с ним в Гостинице).

5.5. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее), а также за отсутствие телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя (в т.ч. за безопасность при передаче данных по сети Интернет).

5.6. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

5.7. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы (в т.ч. ключей от номера) Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.

Если из-за нанесенного Потребителем ущерба Гостиница не в состоянии принять следующего Потребителя, Потребитель обязуется оплатить время вынужденного простоя номера, исходя из тарифов на бронирование, предусмотренных на дату возникновения обстоятельств.

5.8. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиницы вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Гостиницы или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.

5.9. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя, не принятых Гостиницей на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.

5.10. Исполнитель не несет ответственности за неправомерные действия Потребителя, проживающих с ним.

5.11. Исполнитель вправе отказывать в любом виде услуг при невозможности их выполнения в силу сложившихся обстоятельств.

6. Обстоятельства непреодолимой силы и прочие условия

6.1. Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относится: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

6.2. Исполнитель оставляет за собой право замены предварительно забронированного номера на номер равного или иного класса, замены даты размещения, а также полный возврат денежных средств, оплаченных Потребителем за размещение, при наступлении случаев, указанных в пп.2.6.1, 2.6.2., 2.6.3, 5.5.,6.1. Правил. При этом Исполнитель незамедлительно информирует Потребителя о произведенной замене или возврате денежных средств. Замена номера производится при наличии свободных номеров.

7. Дополнительная информация об условиях проживания

7.1. Лица, проживающие в Гостинице, являются субъектами персональных данных согласно Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность.

В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Гостинице, подписывая Регистрационную карту подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа,

удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Сохранность персональных данных обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных).

К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостинице, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

7.2. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака.

На территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания запрещается розничная торговля табачной продукцией.

Номера для проживания и балконы в них являются некурящей зоной. Отведены специальные места для курения.

При нарушении данного положения Исполнителем составляется акт, фиксирующий нарушение, и взимается с Потребителя компенсационная выплата в размере 10 000 рублей. Кроме того, указанное правонарушение влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ уполномоченными органами.

7.3. При отсутствии Потребителя по месту проживания более суток (24 часов) (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель производит принудительное выселение, для чего создает комиссию (не менее 3-х чел), производит фотоотчет находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камеру хранения забытых вещей Гостиницы, с последующим освобождением номера. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в соответствии с Правилами хранения забытых вещей. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф Исполнителя под его ответственность.

Исполнитель вправе произвести принудительное выселение в соответствии с условиями данного пункта ранее 24 часов, в случае необходимости предоставления гостиничных услуг и номеров для проживания иным Потребителям, полностью оплатившим стоимость проживания.

7.4. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в соответствии с Правилами хранения забытых вещей.

7.5. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

7.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта осуществления Исполнителем круглосуточного видеонаблюдения в режиме онлайн и/или видеозаписи в местах общего пользования (гостиница, бассейн, СПА, ресторан и т.д.).

Изображение Потребителя, полученное при видеосъемке, не является основным объектом использования.

Видеонаблюдение может осуществляться в качестве контроля предоставляемых услуг. Видеонаблюдение может осуществляться скрытым и открытым способами, с помощью любых технических средств, принадлежащих Исполнителю.

При рассмотрении претензий Потребителя, Исполнитель вправе использовать результаты видеонаблюдения в качестве доказательств при разрешении любых споров.

Использовать указанные результаты видеонаблюдения Исполнитель вправе без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя и его представителей, в том числе в рекламных целях.

Подписывая Регистрационную карту Потребителя, Потребитель, включая совместно проживающих с ним в номере лиц, указанных в Регистрационной карте Потребителя, соглашается с условиями данного пункта. При этом Потребитель, его представители и совместно проживающие с ним в номере лица заранее отказываются от предъявления любых претензий к Исполнителю, в которых сам факт осуществления видеонаблюдения и его результаты будут рассматриваться в качестве вмешательства в частную жизнь любых лиц, либо в качестве распространения сведений, порочащих честь и достоинство граждан и деловую репутацию граждан.

Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Исполнителем в любые государственные, в том числе правоохранительные и контролирующие организации/органы по их запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя, его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц.

7.7. За посещение Потребителем волейбольной площадки, детской площадки, библиотеки, тренажерного зала Исполнителем может взиматься оплата.

За посещение Потребителем SPA, футбольного поля, конференц-зала Исполнитель взимает плату в соответствии с действующим Прейскурантом и на условиях 100% предоплаты.

По договоренности с Исполнителем и на его условиях, возможно посещение любого из объектов инфраструктуры лицами, не проживающими в Гостинице за дополнительную плату на условиях 100% предоплаты и при наличии доступности услуг.

7.8. Исполнитель вправе предоставлять Потребителям скидки, бонусы, предлагать вступить в программы лояльности или кэшбека и пр.

7.9. В случаях, не предусмотренных Правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

7.10. Правила не являются исчерпывающими, руководство Гостиницы вправе их изменять и дополнять по своему усмотрению путем размещения новой редакции правил на сайте Гостиницы.

7.11. Неотъемлемыми приложениями к Правилам также являются:

- Правила оплаты и бронирования (Приложение №1);
- Правила посещения SPA (Приложение №2);
- Правила посещения ресторана/лобби-бара/банкетного шатра (Приложение № 3);
- Правила посещения конференц-зала (Приложение № 4);
- Правила посещения фитнес-центра (Приложение № 5)
- Правила посещения детской площадки (Приложение № 6);
- Правила посещения футбольного/волейбольного поля (Приложение № 7);
- Правила хранения забытых вещей (Приложение №8);
- Правила пропускного режима и парковки автотранспорта на территории Гостиницы (Приложение №9).

Правила оплаты и бронирования

Общие положения

Настоящие правила устанавливают порядок оплаты и бронирования услуг в парк-отеле «Наша Хвоя». Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Основные понятия

«Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

«Гарантированное бронирование» – вид бронирования номера, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании Потребителя более чем на сутки договор прекращается (бронирование номера аннулируется).

«Гостиница» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

«Исполнитель» - юридическое лицо, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.

«Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

1. Цены на услуги Гостиницы.

1.1. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Гостиницы прейскуранту.

Ценообразование на Гостиничные номера в Гостинице является динамичным.

1.2. Цена на размещение в Гостинице может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера в период проживания не изменяется.

1.3. При проживании в номере менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

1.4. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

1.5. Услуга раннего заезда Потребителя оплачивается по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда – 100% от стоимости номера.

1.6. В случае задержки (позднего выезда) Потребителя взимается дополнительная плата по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – 100% от стоимости номера.

1.7. Услуга ранний заезд/поздний выезд оказывается по факту заезда или выезда Потребителя. Заранее данная услуга не бронируется.

1.8. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда, а также задержка (поздний выезд) Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором в службе приема и размещения при наличии свободных номеров.

1.9. В случае неприбытия к 07.00 следующих суток договор на оказание гостиничных услуг прекращается, а с Потребителя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. Последующие сутки бронирования номера аннулируются, а оплата возвращается Потребителю с учетом удержания фактически понесенных расходов.

1.10. Дети в возрасте до 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Гостинице бесплатно. Детям в возрасте свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплачивается в размере 2 000 (две тысячи) рублей за каждое дополнительное место

Количество дополнительных мест в номере ограничено и предоставляется на усмотрение Гостиницы.

Дополнительные места предоставляются только в категориях номеров «Стандарт», «Сюит», «Люкс».

2. Порядок оплаты в Гостинице.

2.1. Стоимость оказываемых Потребителю услуг указывается в подтверждении бронирования (раздел 4 настоящих Правил). При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость всех оказанных услуг.

2.2. Заезд в Гостиницу производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

При продлении периода проживания Потребителем вносится 100% предоплата за проживание в номере, исходя из категории выбранного номера (если произошла замена номера) и периода проживания.

2.3. Валютой платежа при оплате гостиничных услуг являются рубли РФ. Услуги Исполнителя по усмотрению Потребителя могут быть оплачены одним из следующих способов:

- Путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- Наличными денежными средствами в Гостинице;
- С помощью банковских карт российских банков;
- Онлайн оплата по ссылке на Интернет Эквайринг.

2.4. Обязательство Потребителя по оплате услуг Гостиницы считается выполненным в момент зачисления оплаты на расчетный счет или в кассу Гостиницы.

2.5. Квитанция об оплате выдается при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиницы или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. При онлайн оплате, чек об оплате направляется Потребителю на электронную почту, или ссылкой для скачивания посредством смс-сообщения на номер телефона.

3. Порядок бронирования номеров.

3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки Исполнителю посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте: тел.: +7 991-362-22-32, e-mail: nasha-hvoya@mail.ru, сайт Исполнителя: <https://nasha-hvoya.ru/>, а также непосредственно в Гостинице у администратора в службе приема и размещения, с порталов, сервисов или заявки через агентов.

3.2. Исполнитель имеет право подтвердить, либо отказать в удовлетворении заявки на бронирование, поступившей от Потребителя, посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте Исполнителя, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

3.3. При гарантированном бронировании номер за Потребителем сохраняется до 07:00 утра дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае неприбытия Потребителя до 07.00 утра следующих суток, Исполнитель вправе отменить бронирование.

3.4. В случае аннулирования бронирования номера, заселение Потребителя производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

4. Подтверждение бронирования

4.1. Исполнитель, не позднее 24 часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Потребителю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает.

4.2. Бронирование подтверждается Исполнителем через онлайн-систему путем направления счета в любом виде (печатный экземпляр, ссылка на интернет эквайринг, сканированное изображение) на электронную почту, через любые мессенджеры или на номер телефона. Счет (стоимость номера) считается действительным в течение указанного в нем Исполнителем срока.

4.3. До оплаты гостиничных услуг по счету номер(-а) не считается(-ются) предварительно забронированным(-ными).

4.4. При оплате за оказание гостиничных услуг Потребитель подтверждает ознакомление с Правилами.

4.5. После оплаты Потребителю направляется чек (если Потребитель физическое лицо), а также предоставляются следующие сведения: категория номера, цена размещения и период проживания, перечень услуг, входящих в цену номера, перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты, а также прочие условия оказания гостиничных услуг.

4.6. Исполнитель может направить уведомление Потребителю путем совершения исходящего звонка, или оповещения смс-сообщением, или по электронной почте, об отказе в бронировании в связи с нарушением Потребителем сроков оплаты.

4.7. Номер считается забронированным в момент поступления оплаты за гостиничные услуги на расчетный счет, либо в кассу Гостиницы.

5. Условия изменения дат проживания, отказ от бронирования

5.1. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), а также отказ от забронированных гостиничных услуг без удержания Исполнителем расходов Потребитель может производить:

В высокий сезон (с 1 мая по 1 сентября) с 07.00 по 23.00 не позднее, чем за 1 день до даты заезда;

В низкий сезон с 07.00 по 23.00 не позднее, чем за 2 дня до даты заезда.

5.2. О досрочном выезде Потребитель заблаговременно, за 12 часов до даты и времени отъезда, сообщает Исполнителю. При этом, Исполнитель вправе удержать фактически понесенные расходы (в т.ч. в размере стоимости номера занимаемой категории за одни сутки).

5.3. При переносе сроков проживания и при наличии свободных номеров необходимой категории (если сторонами не была согласована иная категория номера или иные сроки проживания) Потребителю направляется новое подтверждение (раздел 4 настоящих Правил) на согласованные даты с указанием актуальной стоимости проживания, согласно Прейскуранту Гостиницы на проживание в номерах.

5.4. В случае нарушения сроков, указанных в п.п. 5.1.-5.2. настоящих Правил Исполнитель вправе удержать из внесенной Потребителем (Заказчиком услуги) оплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент проведения указанной операции. Данная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания.

5.5. Расходы с Потребителя не удерживаются, если Потребитель, гарантировавший бронирование, предоставил письменные доказательства, подтверждающие невозможность заселения в Гостиницу в результате действий неопределимой силы таких, как:

- Смерть, внезапное расстройство здоровья Потребителя, его супруги или других близких родственников;
- Повреждение имущества Потребителя от пожара и других бедствий;
- Судебное разбирательство, в котором Потребитель принимает участие по решению суда и не может выехать за пределы своего места проживания;
- Отказ в получении визы в российском посольстве для иностранных граждан;
- Форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, эпидемии, карантин, плохие метеоусловия);
- Отмена авиарейса, поезда, рейсового автобуса не по вине Потребителя.

6. Порядок возврата оплаты

6.1. Возврат денежных средств за неиспользованные Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из Гостиницы/отказом от гостиничных услуг (части услуг) производится в следующем порядке:

– Потребитель (Заказчик) обращается к администратору службы приема и размещения с просьбой осуществить возврат денежных средств (необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность/доверенность на уполномоченное лицо и экземпляр документа, подтверждающего оплату гостиничных услуг).

– Для возврата денежных средств Потребитель (Заказчик) оформляет заявление с указанием причины досрочного выезда/отмены бронирования и реквизитов для перевода денежных средств. Денежные средства по заявлению, направленному по электронной почте и третьим лицам, не возвращаются;

– Рассмотрение заявления и возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с момента его получения.

*Возврат денежных средств при оплате Потребителем за неиспользованные услуги банковской картой, производится на карту, использованную Потребителем при оплате. Возврат денежных средств наличными или переводом на другие реквизиты в данном случае не допускается.

Возврат денежных средств Заказчику производится на реквизиты, указанные в договоре на оказание гостиничных услуг, если иное не указано в заявлении на возврат.

6.2. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением Правил проживания в Гостинице или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Гостиницы, а также за любые другие неправомерные действия Потребителя возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Исполнителя.

Правила посещения SPA

1. SPA-комплекс включает в себя сауну и хаммам.
 2. Часы работы:
 - с 08:00 до 00:00 часов в будние дни;
 - с 08:00 до 00:00 часа в выходные и праздничные дни.
- *Исполнитель оставляет за собой право изменять часы работы в одностороннем порядке.
3. Дети до 14 лет находятся на территории SPA только с сопровождающими лицами. Ответственность за детей несут сопровождающие их лица: родители (усыновители, опекуны) или близкие родственники, а также иные сопровождающие лица.
Нахождение детей до 4-х лет без сопровождения взрослых в SPA **запрещено**.
 4. Потребителям следует:
 - 4.1. Во время визитов в SPA регистрироваться в службе приема и размещения;
 - 4.2. Соблюдать правила общей и личной гигиены.
 - 4.3. На время посещения SPA получить полотенца/халат в количестве, предусмотренном тарифным планом;
 - 4.4. Снять украшения;
 - 4.5. При нахождении на территории SPA соблюдать технику безопасности (в т.ч. перемещаться по территории в шлепках или не скользящей обуви), а также не допускать засорение территории;
 - 4.6. При нахождении на территории SPA соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих.
 - 4.7. Посещая SPA, не оставлять личные вещи и одежду без присмотра. Использовать для их хранения шкафчики в раздевалках.
 - 4.8. Для хранения ценностей использовать индивидуальные сейфы в номерах. Самостоятельно нести ответственность за ценные вещи и оставленные не в сейфовых ячейках;
 - 4.9. Ответственно относиться к своему здоровью. Самостоятельно контролировать состояние здоровья (при наличии заболеваний следовать рекомендациям своего лечащего врача), не ставить под угрозу свое здоровье и здоровье окружающих людей.
 - 4.10. Воздержаться от посещения SPA при наличии острых инфекционных и/или кожных заболеваний, а также при обострении хронических заболеваний;
 - 4.11. При выходе из SPA оставлять шкафчик открытым, сдать в службу приема и размещения ключ-браслет, если он не является персональным.
 - 4.12. При использовании душевых кабин не использовать средства для окрашивания волос, средства для мытья волос в стеклянной таре, бритвенные принадлежности, не осуществлять мытье обуви и стирку одежды.
 5. В случае утраты или повреждения имущества SPA Потребитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.
 6. Потребителям запрещено:
 - 6.1. Проносить и употреблять алкогольные напитки на территории SPA, приобретенные вне территории гостиницы;
 - 6.2. Осуществлять посещение SPA в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
 - 6.3. Находиться на территории SPA с оружием;
 - 6.4. Выносить имущество SPA за его пределы;

- 6.5. Передавать право посещения SPA для пользования другим лицам.
- 6.6. Использовать эфирные масла, ароматизаторы, маски, скрабы, мед, кофе, банные веники.
- 6.7. Посещать душевые кабины/раздевалки для противоположного пола.
8. Потребителям на территории SPA также запрещено:
- Отправлять естественные надобности при нахождении в SPA.
 - Курить.
 - Проносить бьющиеся предметы.
 - Находиться в верхней одежде и в уличной обуви.
 - Нахождение любых животных и птиц.
 - Использовать электроприборы.
10. Уходя из SPA, Потребитель должен сдать халат, полотенце, ключ-браслет, а также любые другие предметы, арендованные им на время данного посещения в службу приема и размещения. В случае утраты ключа-браслета, ключа от шкафчика, полотенца, арендованного оборудования Потребитель обязан возместить стоимость утерянного в соответствии с действующим прейскурантом в Гостинице.
11. При подозрении на наличие у Потребителя признаков любого вида опьянения или инфекционных заболеваний, сотрудники Гостиницы вправе применить меры к указанным лицам в виде вывода за пределы территории Гостиницы или зоны SPA и/или отказать в предоставлении услуг;
12. Если вольные или невольные действия (поведение) Потребителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники Гостиницы вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения SPA, а также отказа от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы зоны SPA и территории Гостиницы или вызова сотрудников правоохранительных органов.
13. Исполнитель не несет ответственности за травмы и повреждения, а также за любое причинение вреда здоровью, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения SPA.
14. Несоблюдение правил является грубым нарушением, за которое с Потребителя взимается компенсационная выплата в размере 10 000 (десять тысяч) рублей. При повторном нарушении Потребитель до SPA не допускается.
15. В целях безопасности Потребителей в SPA осуществляется видеонаблюдение.

Правила посещения ресторана/лобби-бара/банкетного шатра

1. Для потребителей услуг Гостиницы завтрак предоставляется на территории ресторана.
2. Часы работы:
с 08:00 до 23:00 часов в будние дни;
с 08:00 до 23:00 часа в выходные и праздничные дни.
*Исполнитель оставляет за собой право изменять часы работы в одностороннем порядке.
3. Максимальная вместимость ресторана 70 чел., лобби-бара 80 чел., в банкетный шатер 150 чел.
4. Заказ еды по меню ресторана принимается до 22:00 доставка заказа в номер осуществляется до 23:00.
5. Расчет с потребителем производится безналичным/наличным путем в российских рублях/картами российских банков.
6. Банкетный шатер предоставляется для посещения по предварительному заказу. Ресторан может быть закрыт на специальное обслуживание по предварительному заказу.
7. На территории ресторана/лобби-бара/банкетного шатра не допускается нахождение в купальных костюмах, или в любой одежде, не предназначенной для посещения объекта общественного питания.
8. На территории ресторана/лобби-бара/банкетного шатра не допускается нахождение в наркотическом/токсикологическом опьянении, а также нахождение с признаками инфекционного/вирусного заболевания.
9. Обслуживание кальянами на территории ресторана/лобби-бара/банкетного шатра не осуществляется.
10. Потребитель обязуется не приобретать определенную еду и напитки при наличии аллергии или хронических заболеваний.
11. Исполнитель вправе в любое время без уведомления Потребителя изменять меню, состав блюд и напитков.
12. Исполнитель вправе отказать в обслуживании при посещении ресторана/лобби-бара/банкетного шатра с собственной едой и/или напитками.
13. Потребителю запрещается:
 - вмешиваться в выступление артистов;
 - посещать сцену;
 - воспроизводить музыкальные/аудиовизуальные произведения;
 - занимать свободные столики без разрешения Исполнителя;
 - подсаживаться за столики к третьим лицам без приглашения;
 - перемещать имущество Исполнителя;
 - заходить в служебные помещения, не предназначенные для свободного посещения.;
 - танцевать, используя имущество Исполнителя;
 - проводить развлекательные мероприятия/рекламные акции/опросы/объявления;
 - играть в азартные игры;
 - осуществлять фото- и видео-съемку без разрешения Исполнителя;
 - перемещаться на велосипедах, самокатах, санках, роликовых коньках, скейтах и пр. подобных приспособлениях.
 - допускать пребывание лиц, не достигших возраста 18 лет в ночное время с 22:00, без сопровождения одного из родителей (необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность);

- самостоятельно изменять температурный режим, режим кондиционирования, уровень освещения, пользоваться музыкальной и другой аппаратурой фитнес-центра.

14. Потребителю рекомендуется соблюдать этические нормы поведения в общественных местах.

15. На территории ресторана/лобби-бара/банкетный шатра требуется соблюдать чистоту.

16. Исполнитель вправе потребовать освободить ресторан/лобби-бар/банкетный шатер по окончании рабочего времени.

17. Исполнитель не гарантирует наличие свободных мест (столиков).

18. Потребитель обязан оплатить Исполнителю за оказанные услуги по предоставлению общественного питания. Безосновательный отказ от результата оказанных услуг на основе субъективного мнения Потребителя не допускается.

19. Отмена предварительного заказа/бронирования осуществляется заблаговременно – не менее чем за 5 (пять) дней до дня мероприятия/посещения. При несоблюдении указанных сроков Исполнитель вправе требовать возмещения понесенных расходов/убытков/упущенной выгоды, в том числе и при отсутствии Потребителя и его гостей в назначенную дату (и время).

20. Несоблюдение правил является грубым нарушением, за которое Исполнитель вправе отказать в обслуживании и/или за которое с Потребителя взимается компенсационная выплата в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение.

21. В целях безопасности Потребителей на территории ресторана/лобби-бара/банкетного шатра осуществляется видеонаблюдение.

Правила посещения конференц-зала

1. Посещение конференц-зала не доступно для свободного посещения (только по предварительному бронированию).
2. Конференц-зал используется исключительно по целевому назначению: проведение конференций, семинаров, тренингов, совещаний и деловых встреч и т.д.
3. Максимальная вместимость 60 чел.
4. Имущество Исполнителя, находящееся в конференц-зале: _____
5. Услуги общественного питания в конференц-зале не предоставляются.
6. Инсталляция и настройка технического оборудования, находящегося в конференц-зале, производится под контролем Исполнителя. Мощность электроподключения 3 блока розеток по 3.5КВт 220вт.
7. Предоставление холла и рекламных плоскостей для презентации промо-материалов и проведения экспозиций оговаривается заблаговременно.
8. Потребитель (Заказчик) несет ответственность за координацию и организацию проводимого им мероприятия.
9. Потребитель (Заказчик) несет ответственность за сохранность оборудования конференц-зала и не имеет право оставлять конференц-зал, не уведомив об этом Исполнителя.
10. Исполнитель оставляет за собой право свободного посещения конференц-зала для проверки целевого использования Потребителем.
11. Потребителю рекомендуется соблюдать этические нормы поведения в общественных местах, правила пожарной безопасности, требования техники безопасности.
12. На территории конференц-зала требуется соблюдать чистоту.
13. На территории конференц-зала не допускается нахождение в купальных костюмах, или в любой одежде, не предназначенной для посещения общественных мероприятий.
14. На территории конференц-зала не допускается нахождение в наркотическом/токсикологическом опьянении, а также нахождение с признаками инфекционного/вирусного заболевания.
15. Потребителю запрещается:
 - воспроизводить музыкальные/аудиовизуальные произведения при отсутствии исключительных/смежных прав на них;
 - перемещать имущество без согласования с Исполнителем;
 - заходить в служебные помещения, не предназначенные для свободного посещения.;
 - проводить развлекательные мероприятия/рекламные акции/опросы/объявления;
 - играть в азартные игры;
 - употреблять продукты питания/распивать алкоголь;
 - осуществлять фото- и видео-съемку без разрешения Исполнителя;
 - перемещаться на велосипедах, самокатах, санках, роликовых коньках, скейтах и пр. подобном оборудовании.
 - допускать пребывание лиц, не достигших возраста 18 лет, без сопровождения одного из родителей (необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность);
 - самостоятельно изменять температурный режим, режим кондиционирования, уровень освещения, пользоваться музыкальной и другой аппаратурой фитнес-центра.
16. Исполнитель вправе потребовать освободить конференц-зал по окончании времени бронирования, или нецелевом использовании имущества Исполнителя.
17. Отмена предварительного бронирования осуществляется заблаговременно – не менее чем за 5 (пять) дней до дня мероприятия/посещения. При несоблюдении указанных сроков Исполнитель вправе требовать возмещения понесенных расходов/убытков/упущенной выгоды, в том числе и при отсутствии Потребителя и его гостей в назначенную дату (и время).

18. Несоблюдение правил является грубым нарушением, за которое Исполнитель вправе отказать в обслуживании и/или за которое с Потребителя взимается компенсационная выплата в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение.

19. В целях безопасности Потребителей на территории ресторана/лобби-бара/банкетного шатра осуществляется видеонаблюдение.

Правила посещения фитнес-центра

1. Посещение фитнес-центра доступно для проживающих в гостинице.
2. Часы работы:
с 08:00 до 23:00 часов в будние дни;
с 08:00 до 23:00 часа в выходные и праздничные дни.
*Исполнитель оставляет за собой право изменять часы работы в одностороннем порядке.
3. До начала посещения фитнес-центра Потребителю рекомендуется проконсультироваться с лечащим врачом или медицинским работником на предмет отсутствия противопоказаний, готовности к двигательной активности и физическим нагрузкам.
4. При посещении фитнес-центра Потребитель подтверждает, что ни он, ни его несовершеннолетние дети не имеют медицинских противопоказаний для занятия физкультурой, спортом и полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и состояние здоровья своих несовершеннолетних детей, посещающих фитнес-центр вместе с ним.
5. Посещение фитнес-центра рекомендуется в чистой спортивной одежде и обуви, без украшений.
6. Потребитель обязан самостоятельно контролировать собственное здоровье. При наличии острых и/или кожных заболеваний, а также обострении хронических заболеваний, следует воздержаться от посещения фитнес-центра.
7. При работе со свободными весами необходимо использовать замки, и тщательно проверять прочность резьбы на гантелях, не использовать неисправные тренажеры.
8. Исполнитель оставляет за собой право свободного посещения фитнес-центра для проверки целевого использования Потребителем.
9. Оборудование фитнес-центра может быть ограничено для пользования в любой момент. Резервирование оборудования не производится. Приносить в фитнес-центр собственное оборудование запрещается.
10. Потребителю рекомендуется соблюдать этические нормы поведения в общественных местах, правила пожарной безопасности, требования техники безопасности.
11. На территории фитнес-центра требуется соблюдать чистоту.
12. На территории фитнес-центра не допускается нахождение в купальных костюмах, или в любой одежде, не предназначенной для посещения фитнес-центров.
13. При использовании душевых кабин Потребителю рекомендуется не использовать средства для окрашивания волос, средства для мытья волос в стеклянной таре, бритвенные принадлежности, не осуществлять мытье обуви и стирку одежды.
14. На территории фитнес-центра не допускается нахождение в наркотическом/токсикологическом опьянении, а также нахождение с признаками инфекционного/вирусного заболевания.
15. Потребителю запрещается:
 - воспроизводить музыкальные/аудиовизуальные произведения при отсутствии исключительных/смежных прав на них;
 - перемещать имущество без согласования с Исполнителем;
 - заходить в служебные помещения, не предназначенные для свободного посещения;
 - посещать фитнес-центр с жевательной резинкой;
 - нагружать тренировочные грифы сверх установленных техническими нормами пределов;
 - проводить развлекательные мероприятия/рекламные акции/опросы/объявления;

- играть в азартные игры;
- употребление продуктов питания/распитие алкоголя;
- осуществлять фото- и видео-съемку без разрешения Исполнителя;
- перемещаться на велосипедах, самокатах, санках, роликовых коньках, скейтах и пр. подобном оборудовании.
- допускать пребывание лиц, не достигших возраста 18 лет, без сопровождения одного из родителей (необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность);
- самостоятельно изменять температурный режим, режим кондиционирования, уровень освещения, пользоваться музыкальной и другой аппаратурой фитнес-центра.
- посещать душевые кабины/раздевалки для противоположного пола.

16. Исполнитель вправе потребовать освободить фитнес-центр по окончании рабочего времени, или нецелевом использовании имущества Исполнителя.

17. Несоблюдение правил является грубым нарушением, за которое Исполнитель вправе отказать в оказании услуг и/или за которое с Потребителя взимается компенсационная выплата в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение.

18. За причинение вреда жизни, здоровью Потребителю или его ребенку вследствие имеющихся и/или возникших противопоказаний по состоянию здоровья, несоблюдения техники безопасности Гостиница ответственности не несет.

19. В целях безопасности Потребителей на территории фитнес-центра осуществляется видеонаблюдение.

Правила посещения детской площадки

1. Посещение детской площадки допускается лицами, проживающими в Гостинице.
2. Часы работы:
с 08:00 до 23:00 часов в будние дни;
с 08:00 до 23:00 часа в выходные и праздничные дни.

*Исполнитель оставляет за собой право изменять часы работы в одностороннем порядке.

3. На территории детской площадки требуется соблюдать чистоту.
4. На территории детской площадки не допускается нахождение в наркотическом/токсикологическом опьянении, а также нахождение с признаками инфекционного/вирусного заболевания.
5. Потребителю запрещается:
 - воспроизводить музыкальные/аудиовизуальные произведения при отсутствии исключительных/смежных прав на них;
 - перемещать имущество без согласования с Исполнителем;
 - проводить развлекательные мероприятия/рекламные акции/опросы/объявления;
 - играть в азартные игры;
 - осуществлять фото- и видео-съемку без разрешения Исполнителя;
 - допускать пребывание лиц, не достигших возраста 18 лет, без сопровождения одного из родителей (необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность);
6. Исполнитель вправе потребовать освободить детскую площадку в период режима тишины, или нецелевом использовании имущества Исполнителя.
7. Несоблюдение правил является грубым нарушением, за которое Исполнитель вправе отказать в оказании услуг и/или за которое с Потребителя взимается компенсационная выплата в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение.
8. За причинение вреда жизни, здоровью Потребителю или его ребенку вследствие имеющихся и/или возникших противопоказаний по состоянию здоровья, несоблюдения техники безопасности Гостиница ответственности не несет.
9. В целях безопасности Потребителей на территории детской площадки осуществляется видеонаблюдение.

Правила посещения футбольной/волейбольной площадки

1. Посещение футбольной/волейбольной площадки допускается лицами, проживающими в Гостинице.

2. Часы работы:

с 08:00 до 23:00 часов в будние дни;

с 08:00 до 23:00 часа в выходные и праздничные дни.

*Исполнитель оставляет за собой право изменять часы работы в одностороннем порядке.

3. До начала игры Потребителю рекомендуется проконсультироваться с лечащим врачом или медицинским работником на предмет отсутствия противопоказаний, готовности к двигательной активности и физическим нагрузкам.

4. При участии в играх Потребитель полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и состояние здоровья своих несовершеннолетних детей, посещающих футбольное/волейбольное поле вместе с ним.

5. Потребитель обязан самостоятельно контролировать собственное здоровье. При наличии острых и/или кожных заболеваний, а также обострении хронических заболеваний, следует воздержаться от участия в играх.

6. На территории футбольной/волейбольной площадки требуется соблюдать чистоту.

7. Требуется посещать футбольную/волейбольную площадку в спортивной одежде и обуви и с собственным спортивным инвентарем.

8. На территории футбольной/волейбольной площадки не допускается нахождение в наркотическом/токсикологическом опьянении, а также нахождение с признаками инфекционного/вирусного заболевания.

9. Потребителю запрещается:

- воспроизводить музыкальные/аудиовизуальные произведения при отсутствии исключительных/смежных прав на них;

- находиться с жевательной резинкой;

- перемещать имущество без согласования с Исполнителем;

- проводить развлекательные мероприятия/рекламные акции/опросы/объявления;

- играть в азартные игры;

- осуществлять фото- и видео-съемку без разрешения Исполнителя;

- допускать пребывание лиц, не достигших возраста 18 лет, без сопровождения одного из родителей (необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность);

- выходить на территорию площадок при присутствии там иных лиц;

- передвигаться по площадкам на велосипедах, роликовых коньках, скейтах и тому подобных средств передвижения, а также использовать различные приспособления для перевозки детей.

10. Исполнитель вправе потребовать освободить футбольную/волейбольную площадку в период режима тишины, или нецелевом использовании имущества Исполнителя.

11. Несоблюдение правил является грубым нарушением, за которое Исполнитель вправе отказать в оказании услуг и/или за которое с Потребителя взимается компенсационная выплата в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждое нарушение.

12. За причинение вреда жизни, здоровью Потребителю или его ребенку вследствие имеющихся и/или возникших противопоказаний по состоянию здоровья, несоблюдения техники безопасности Гостиница ответственности не несет.

13. В целях безопасности Потребителей на территории футбольной/волейбольной площадки осуществляется видеонаблюдение.

Правила хранения, забытых вещей

1.1. Все обнаруженные после выезда или отсутствия Потребителя предметы рассматриваются как забытые (потерянные), найденные сотрудниками на территории Гостиницы, то есть в номерах и на общественных территориях, иных местах для посещения (ресторан, бассейн и др.). Данные предметы передаются в службу приема и размещения для регистрации и хранения после оформления сотрудниками гостиницы акта, в присутствии не менее 3-х человек, и фотоотчета об обнаруженных предметах и их состоянии (далее – Акт).

Адресат забытой вещи не определяется Гостиницей, вследствие чего, уведомление об обнаружении забытой вещи не производится.

1.2. Забытые вещи должны быть упакованы в прозрачные полиэтиленовые пакеты и запечатаны степлером. На прикрепленном ярлыке должна быть указана следующая информация:

- Имя, фамилия и должность сотрудника гостиницы, нашедшего вещь;
- Дата обнаружения вещи;
- Порядковый номер находки (заполняется администратором Исполнителя, согласно порядку записи, в журнале регистрации потерянных и найденных вещей);
- Номер комнаты или название помещения, в котором вещь была найдена;
- Краткое описание вещи.

1.3. Вещи с опасными свойствами утилизируются Исполнителем немедленно с момента их обнаружения.

1.4. Все малоценные находки, не подлежащие долгому хранению (напитки, продукты и т.п.), утилизируются по окончанию рабочего дня.

1.5. Все остальные предметы, а также не скоропортящиеся продукты и крепкие алкогольные напитки оформляются и хранятся не более 2 месяцев.

1.6. К предметам особой ценности относятся: ювелирные изделия, мобильный телефон, фото и видеокамеры, личные документы, деньги, ценные бумаги, авиабилеты, дорогая одежда и обувь и прочее. Указанные предметы оформляются и хранятся не более 3 месяцев.

1.7. По истечении сроков, указанных в пп.1.4., 1.5. настоящих Правил, забытые вещи утилизируются, либо переходят в собственность Гостиницы, а Потребитель признается отказавшимся от вещей.

1.8. Потребитель оплачивает услуги камеры хранения, согласно Прейскуранту Исполнителя и в соответствии с периодом хранения.

1.9. При возврате любых забытых вещей необходимо удостовериться в личности Потребителя, либо запросить документы у третьих лиц (при получении третьими лицами забытой вещи) о родстве с Потребителем, либо потребовать предоставить доверенность на получение имущества Потребителя.

Для получения забытых вещей Потребитель/третьи лица ставят подпись на ярлыке/в акте об отсутствии претензий по недостатке вещей.

В случае согласования Сторонами возврата забытой вещи посредством пересылки курьером/почтой РФ, оплата данных услуг производится Потребителем. Ответственность за повреждение и утрату Гостиница не несет.

Бланк оформления находки

Дата	Место нахождения	Описание вещи (краткое)	Должность нашедшего	Фамилия, имя нашедшего	Порядковый номер находки

Журнал регистрации потерянных и найденных вещей

Дата	Кем найдено	Место нахождения	Описание вещи	Кем принято на хранение	Дата возврата	Подпись владельца

Правила пропускного режима и парковки автотранспорта на территории Гостиницы

- Правила пропускного режима на территории Гостиницы определяются локальными актами или соглашениями с охранным предприятием. Въезд и выезд на территорию на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.
- В случае, если Потребитель прибыл в Гостиницу на автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест. При этом:
 - ✓ запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
 - ✓ при движении автомобиля к месту стоянки/при выезде с территории скорость движения по территории Гостиницы не должна превышать 20 км/час.
- Гостиница не несет ответственности за сохранность автомобиля и оставленных в нем вещей и имущества.
- Вход на территорию Гостиницы с животными/птицами и пр. строго запрещен.