

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке проживания в парк-отеле «VE art resort»

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок бронирования, заселения, проживания и оказания услуг в парк-отеле «VE art resort» (далее - Парк-отель)
- 1.2. Настоящее Положение конкретизирует существенные условия Договора возмездного оказания услуг (публичной оферты) заключенного между Гостем и Парк-отелем.
- 1.3. Парк-отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Парк-отеля.
- 1.4. Режим работы Парк-отеля – круглосуточный.
- 1.5. **Служба приема и размещения (Reception)** - место регистрации гостей при заезде в Парк-отель (далее - СПИР).
- 1.6. **Гость Парк-отеля** - лицо, правомерно находящееся на территории Парк-отеля, пользующееся услугами Парк-отеля, включая услуги по проживанию, на основе произведенного ранее бронирования (далее - Гость).
- 1.7. **Посетитель** - лицо, правомерно находящееся на территории Парк-отеля, платно пользующееся услугами Парк-отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке Дневной карты гостя.
- 1.8. **Ответственный проживающий** - гость, на которого оформлено бронирование. При заселении в Парк-отель ответственный проживающий заполняет в СПИР регистрационную Анкету гостя, куда вносит свои персональные данные, а также данные прибывших и проживающих вместе с ним гостей.
- 1.9. **Оказанная услуга** - действие, произведенное сотрудниками Парк-отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.10. **Регистрационная Анкета гостя** - документ, заполняемый и подписываемый гостем (Ответственным проживающим) при заезде и регистрации в СПИР.
- 1.11. **Карта гостя** - документ, который оформляется в СПИР при регистрации (заезде) гостя в Парк-отель. Карта гостя является удостоверением гостя на территории Парк-отеля, что позволяет гостю заказывать услуги Парк-отеля и пользоваться действующей в Парк-отеле безналичной системой оплаты услуг. Карта выдается каждому гостю, проживающему в номере. Исключение составляют дети до 14 лет. Лицам в возрасте от 14 до 18 лет карта гостя выдается только с согласия их родителей, которые должны подтвердить возможность ребенка делать самостоятельный заказ и гарантировать оплату заказанных им услуг в Парк-отеле.
- 1.12. **Дневная карта гостя** - карта, выдаваемая посетителю Парк-отеля, подтверждающая его право находится на территории Парк-отеля с 9.00 до 23.00 и платно получать предоставляемые Парк-отелем услуги.
- 1.13. **Сайт Парк-отеля** - официальный сайт Парк-отеля по адресу: <https://www.veresort.ru> (далее Сайт)
- 1.14. **Единый расчетный час (выезд) - 16.00. Время заезда в Парк-отель - 18.00**
- 1.15. Заселение в Парк-отель, также как и оформление дневной карты гостя, производится только на основании документа, удостоверяющего личность. Перечень таких документов определяется действующим законами РФ. Несовершеннолетние лица размещаются в Парк-отеле исключительно с родителями или лицами, их заменяющими (на основании соответствующих документов).
- 1.16. Плата за проживание и услуги в Парк-отеле осуществляется согласно действующим на данный период и утвержденным администрацией прейскурантам. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных банковских карт. Поселение в Парк-отель производится только после внесения гостем предоплаты (100%) за весь предполагаемый срок проживания, если иное условие по заселению не было

согласовано с администрацией. Итоговый счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя из Парк-отеля.

1.17. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом.

При заезде и размещении в номере

- с 17.00 до 18.00 плата не взимается

- с 11.00 до 17.00 - 50% от стоимости проживания за ночь

- с 00.00 до 11.00 - 100 % от стоимости проживания за ночь

При выезде из номера

- позже 16.00 и до 23.00 взимается плата в размере 50 % от стоимости проживания за ночь

- позже 23.00 - 100 % от стоимости проживания за ночь

1.18. Парк-отель не гарантирует гостю размещение в номере при заезде ранее 18.00

1.19. Парк-отель не гарантирует ранний заезд, поздний выезд или продление проживания. Данная услуга оказывается Парк-отелем только при наличии свободных номеров.

1.20. В случае предложения Парк-отелем услуг (комплексными пакетами или без них) в периоды, называемые Парк-отелем праздничными или каникулярными, действуют правила бронирования, оплаты и аннуляции, определяемые в соответствующих предложениях, размещенных на Сайте.

1.21. Настоящее Положение (Правила) разработано в соответствии с законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом РФ № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. , ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

1.22. Заполнение и подписание Гостем (Ответственным проживающим) регистрационной Анкеты гостя, а также их иные любые осознанные действия по бронированию, заселению и проживанию считаются полным и безоговорочным принятием им и лицами, перечисленными в регистрационной анкете гостя, настоящего Положения и готовность их соблюдать.

## **2. Обязанности Парк-отеля по предоставлению услуг**

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

2.2. Предоставить гостю полную информацию об услугах, оказываемых в Парк-отеле, форме, порядке их оплаты и обеспечить свободный доступ к ней на Сайте Парк-отеля, на стойке СПИР.

2.3. Обеспечить размещение автотранспорта гостей в специально отведенных местах. Нахождение автотранспорта гостей и посетителей Парк-отеля на охраняемой автостоянке является бесплатной услугой.

2.4. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Парк-отеля.

2.5. Обеспечить конфиденциальность персональных данных гостей и посетителей Парк-отеля.

2.6. Не проводить шумных мероприятий на территории Парк-отеля после 23.00 за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.

2.7. Незамедлительно реагировать на просьбы гостей и посетителей Парк-отеля об устранении неудобств, поломок оборудования и техники в номерном фонде и на объектах инфраструктуры Парк-отеля.

2.8. Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПИР.

2.9. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При отсутствии такой возможности администрация вправе отказаться от выполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг с условием погашения гостю расходов, связанные с этим отказом.

- 2.10. Администрация вправе заключить договор на бронирование номера (номеров) в Парк-отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за парк-отелем.
- 2.11. Предоставить гостям вне зависимости от тарифа без дополнительной платы следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи, других специальных служб
  - пользование медицинской аптечкой для оказания первой медицинской помощи
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
  - услуга «будильник» к определенному времени
  - предоставление иголок, ниток, утюга, гладильной доски
  - пользование крытой охраняемой автостоянкой
  - вызов такси
  - наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения
  - наличие в номере телевизора
  - наличие в номере телефона
  - наличие электрочайника и чайного набора
- 2.12. Персонал Парк-отеля бесплатно предоставляет Гостю по запросу медицинскую аптечку, однако иные медпрепараты (таблетки, капли, настойки и т.п.), не входящие в комплект аптечки, выдавать не имеет право.
- 2.13. В течение 30 дней отвечать на письменные заявления гостей.

### **3. Права гостя**

- 3.1. Пользоваться всеми услугами Парк-отеля, согласно установленному администрацией режиму работы объектов Парк-отеля.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов Парк-отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3. Обращаться в СПИР по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 3.4. Проводить на территории Парк-отеля своих посетителей с обязательным оформлением для них дневной карты гостя и получением ими статуса «Посетитель» Парк-отеля.

### **4. Обязанности гостя**

- 4.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.2. Соблюдать настоящие Правила проживания, Правила оказания услуг, Правила размещения с животными и другие правоустанавливающие документы Парк-отеля. С указанными документами в любое время свободно можно ознакомиться на Сайте Парк-отеля, на СПИР (при заезде и во время проживания), в папке гостя, имеющейся в каждом жилом номере.
- 4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на территории и во всех объектах Парк-отеля.
- 4.4. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Парк-отеля (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.)
- 4.5. Покидая номер, закрывать все водозаборные краны, выключать свет и другие электроприборы. При пользовании кондиционером держать окна закрытыми.
- 4.6. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям Парк-отеля.

- 4.7. В течение всего дня при пользовании звуковоспроизводящими устройствами регулировать громкость таким образом, чтобы это не беспокоило других гостей.
- 4.8. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- 4.9. В случае неисправностей оборудования и не укомплектованности номера и мини-бара, сообщить об этом горничной или в СПИР **в течение часа после заселения в номер.**
- 4.10. **За 30 минут до выезда из номера предупредить об этом СПИР.**
- 4.11. Беречь имущество Парк-отеля, переданное во временное пользование. В случае утраты, повреждения или порчи имущества, возместить ущерб в трехкратном размере от стоимости имущества, согласно Прейскуранту на порчу имущества.
- 4.12. В случае временного выезда с территории Парк-отеля, получить временный пропуск на выезд в СПИР. **При наличии неоплаченных счетов на сумму, превышающую 3000 (Три тысячи) рублей,** погасить задолженность перед временным выездом.
- 4.13. До выезда с территории Парк-отеля по окончании срока проживания произвести в СПИР окончательный расчет по счетам за предоставленные дополнительные услуги, в том числе услуги ресторана, room-service, проката и пр., штрафы и компенсационные оплаты (в случае их наличия), сдать ключи от номера, получить там же пропуск на выезд для предъявления на посту охраны.

## **5. На территории Парк-отеля запрещается:**

- 5.1. Разводить огонь, готовить пищу в непредусмотренных для этого местах. Приготовление и прием пищи вне помещений Парк-отеля разрешается на специально оборудованных площадках/беседках с обязательным предварительным заказом их аренды и последующей оплатой. В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.
- 5.2. Осуществлять в номерах самостоятельное приготовление пищи, за исключением номеров с оборудованной кухней. В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.
- 5.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде по согласованию с администрацией. В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 1000 (Одна тысяча) рублей.
- 5.4. Оставлять детей до 14 лет в ресторане в период его работы в режиме «шведского стола». В случае нарушения администрация вправе прекратить обслуживание этих детей до появления взрослых лиц, отвечающих за них.
- 5.5. Приносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки и продукты питания, не приобретенные в Парк-отеле без согласования с администрацией. В случае нарушения взимается компенсационная плата (сервисный сбор) в размере 500 (Пятьсот) рублей с каждого гостя.
- 5.6. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов. В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 500(Пятьсот) рублей с каждой бутылки.
- 5.7. Находиться с животными в залах ресторана, бассейна, развлекательного комплекса и других местах общего пользования, в том числе открытой детской игровой площадке. В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 3000 (Три тысячи) рублей и/или администрация вправе прекратить обслуживание владельцев животного.
- 5.8. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него. В случае нарушения администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг

- 5.9. Находиться в общественных зонах в нижнем белье, в пляжной одежде, халатах, без обуви.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 1000 (Тысяча) рублей и/или администрация вправе прекратить обслуживание гостя.
- 5.10. Входить в служебные и технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование, пользоваться первичными средствами пожаротушения не по назначению.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг
- 5.11. Передавать посторонним лицам ключи от номера.  
В случае нарушения администрация не несет никакой ответственности за последствия.
- 5.12. Развешивать и сушить вещи на электроприборах, для этого непредназначенных, а также накрывать включенные торшеры и настольные лампы чем-либо, оставлять без присмотра на зарядке электронные приборы во избежание возгорания.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.13. Переставлять внутри, вносить и выносить из номеров принадлежащее Парк-отелю имущество (мебель, предметы интерьера, текстиль, полотенца, постельное белье и пр.) без согласования с администрацией.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 3000 (Три тысячи) рублей.
- 5.14. Пользоваться электроприборами (электроплиты, кипятильники, фены, отопители и т.п.) мощностью свыше 300 Вт, за исключением приборов, установленных в номере.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 3000 (Три тысячи) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.15. Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с администрацией. Нарушение данного требования влечет за собой **удержание с нарушителя компенсационной платы (обработка имущества номера или помещения для удаления любых следов пребывания животного, антиаллергическая обработка) в размере 5000 (Пять тысяч) рублей** и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.16. Пользоваться снегоходами, квадроциклами, а также кататься на лошадях на территории Парк-отеля или в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Нарушение данного требования влечет за собой **удержание с нарушителя компенсационной платы в размере 3000 (Три тысячи) рублей.**
- 5.17. Оставлять в номере детей до 14 лет и посетителей в отсутствие Гостя. Посетители могут находиться в Парк-отеле только при согласии ответственного проживающего с 9.00 до 23.00. Ответственный проживающий несет ответственность как за своевременное покидание посетителем территории Парк-отеля, так и за соблюдение им правил Настоящего Положения. После 23.00 посетители должны либо покинуть территорию Парк-отеля, либо оформить проживание.  
В случае нарушения администрация Парк-отеля никакой ответственности за последствия не несет.
- 5.18. Хранить и использовать пиротехнические изделия без согласования с администрацией на территории и в пределах 100 м вне ее. Дата, время, техническое решение (условие) проведение фейерверка, письменно согласовывается с администрацией и стоит 5000 (Пять тысяч) рублей.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 10000 (Десять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в

оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

- 5.19. Использовать китайские фонарики, свечи, хлопушки, конфетти, серпантин, дым-машины, бенгальские огни без согласования с администрацией.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.
- 5.20. Самостоятельно декорировать номера и коттеджи (крепить к стенам, потолкам, шторам, мебели украшения, воздушные шарик и пр.) без согласования с администрацией.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.
- 5.21. Ввозить, хранить, носить и использовать оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества, наркотические и психотропные препараты. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации пансионата. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ "Об оружии". Оружие, как и другие ценные вещи, должно храниться в сейфах на службе приема и размещения Парк-отеля.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.22. Производить профессиональную фото- и видеосъемку, предназначенную для использования в коммерческих целях, в публичной демонстрации, обнародования без разрешения администрации.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.
- 5.23. Вносить изменения и наносить ущерб находящимся на территории и в помещениях Парк-отеля арт-объектам, произведениям живописи и современного искусства.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.24. Наносить ущерб элементам ландшафтного дизайна и благоустройства. Возмещение ущерба за порчу деревьев высотой до 1 м - 1500 руб.; от 1 до 3 м - 5000 руб.; от 3 до 5 м - 9000 руб.; от 5 м и выше - 16000 руб., за порчу газона - 700 руб.; цветника/альпийской горки - 5000 руб.; папоротников – 2500руб.
- 5.25. Проявлять агрессию (насилие, оскорбление, хулиганство) по отношению к другим гостям и сотрудникам Парк-отеля, нарушать общественный порядок и общепринятые нормы морали (кричать, устраивать драки, нецензурно выражаться и т.п. недостойное поведение)  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.26. Игнорировать замечания службы охраны и персонала, касающиеся нарушения общественного порядка и морали. В противном случае для решения вопросов будут немедленно привлекаться государственные органы охраны общественного порядка.  
В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.
- 5.27. Оставлять и использовать личный автотранспорт на территории Парк-отеля вне специально отведенных для парковки мест. Исключение составляет стоянка продолжительностью 30 минут для погрузки-выгрузки личных вещей при заезде и выезде.

В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

5.28. Курить внутри помещений всех номеров и общественных зон.

Нарушение влечет за собой удержание с нарушителя стоимости ущерба (обработка имущества номера или помещения для удаления запаха дыма, мытье стен и полов, химчистка ковровых покрытий) в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

5.29. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

В случае нарушения Парк-отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг и/или удержать компенсационную плату в размере 10000 (Десять тысяч рублей) и компенсацию расходов Парк-отеля по урегулированию конфликтной ситуации.

5.30. Устанавливать тенты и прочее оборудование на территории Парк-отеля без согласования с администрацией.

В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 3000 (Три тысячи) рублей.

5.31. Проводить на территорию Парк-отеля своих посетителей без оформления Дневной карты гостя.

В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

5.32. Купаться в бассейне в непредназначенной для этого одежде (или без нее) и обуви, а также осуществлять иные действия, приводящие к порче воды.

В случае нарушения удерживается компенсационная оплата за слив, полную замену воды, ее нагрев и дезинфекцию чаши в размере 50000 (пятьдесят тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

5.33. Нарушать санитарно-гигиенические и другие правила пользования «лягушатником» бассейна.

В случае нарушения с родителей взимается компенсационная плата в размере 25000 (Двадцать пять тысяч) рублей за слив и внеплановую подготовку воды и обработки чаши и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

5.34. Приносить и употреблять собственную еду и напитки при аренде бань и саун без согласования с администрацией. Сервисный сбор (алкогольная продукция) - 1000 (Одна тысяча) рублей с человека.

В случае нарушения с гостя взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей и/или администрация вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

## **6. Прочие правила.**

6.1. Администрация Парк-отеля оставляет за собой право в соответствии с действующим законодательством:

6.1.1. В случае грубого или систематического нарушения настоящих правил прекратить оказание услуг и отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Парк-отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных

органов. При этом стоимость недополученных услуг гостю не компенсируется, гость возмещает Парк-отелю фактически понесенные последним расходы.

- 6.1.2. Отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям, а также в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 6.1.3. Отказать в бронировании и размещении лицам, которые во время своих предыдущих пребываний в Парк-отеле нарушали настоящее Положение о порядке проживания в Парк-отеле, а также правила общественного порядка.
- 6.1.4. Отказать в размещении лицам следующих случаях:
  - если прибывающие (заезжающие) лица не предъявили документы, удостоверяющие личность всех прибывающих в соответствии с п.19 Правил предоставления гостиничных услуг;
  - если у прибывающих (заезжающих) лиц наблюдаются явные признаки алкогольного или наркотического опьянения (запах алкоголя изо рта, нарушение координации движения, сильное эмоциональное или физическое возбуждение, заторможенность, сильно расширенные зрачки, агрессия).
  - если прибывает (заезжает) большее число человек, чем оговорено в листе бронирования (договоре), парк-отель не гарантирует наличие свободных номеров сверх забронированных.В любом случае, администрация не обязана уточнять причину неразмещения указанных лиц.
- 6.2. Во всех случаях, указанных в п. 6.1. настоящего Положения, ответственный проживающий является лицом, ответственным за гостей, проживающих с ним в номере, и несет все риски отказа в оказании услуг, а также взыскания штрафных санкций.
- 6.3. Администрация вправе не уточнять причину отказа в оказании услуг.
- 6.4. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае грубого нарушения гостем настоящего Положения, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 6.5. В случае, если гость употреблял продукты и напитки, привезенные с собой, приобретенные во время пребывания в Парк-отеле вне его территории, или пользовался продуктами Парк-отеля, не обеспечив им должного хранения, администрация Парк-отеля не несет ответственности за здоровье гостя.
- 6.6. В Парк-отеле введена система расчета "кредит-лимит". При накоплении в период проживания счета за услуги в размере 20000 (Двадцать тысяч) рублей гостю необходимо незамедлительно оплатить данный промежуточный счет. В случае отказа гостя произвести оплату, администрация вправе прекратить оказание любых услуг, в том числе услуг по проживанию.
- 6.7. Парк-отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных действий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- 6.8. В Парк-отеле разрешено размещение с домашними животными (собаки, кошки) любых размеров в определенных номерах и коттеджах при строгом соблюдении гостями настоящего Положения, Положения о порядке пребывания с животными на территории Парк-отеля. В случае его нарушения, а также в случае агрессивного, неадекватного и шумного поведения домашнего животного администрация оставляет за собой право расторгнуть договор об оказании услуг по проживанию. Для размещения гостей с домашними животными объявлены следующие номера: апартаменты 14,15, коттедж «Семейный», коттедж «Украинская хата», коттедж «Бочка», студио 24, апартаменты де люкс 26, коттедж «Падающий домик», стандарты 32,36,61,64, 65-68, 71-74,85,86, апартаменты «Мансарда» и «Фудзи», де люкс «Киото». При бронировании проживания необходимо сообщать о намерении приезда в Парк-отель с животными.

Некоторые особенности пребывания домашних животных в Парк-отеле:

- обязательное наличие ветеринарного паспорта международного образца
  - оплата за размещение домашнего животного производится согласно действующему прейскуранту.
  - владелец обязан убирать за своим животным на территории и в жилых помещениях Парк-отеля
  - нахождение и выгул домашних животных на территории Парк-отеля допускается на поводке и в наморднике
  - недопустимо нахождение животных в местах общественного пользования Парк-отеля.
- 6.9. В Парк-отеле предоставляется возможность бесплатного хранения ценных вещей в индивидуальных сейфах, находящихся в СПИР. За утерю ключей от сейфа администрация имеет право взыскать компенсацию ущерба в размере 1000 (Одна тысяча) рублей. Администрация не несет ответственность за исчезновение, кражу или ущерб, причиненный любому личному имуществу гостей и посетителей, за исключением мест, специально оборудованных и предоставленных для хранения ценностей.
- 6.10. В случае истечения срока проживания гостя в Парк-отеле, его отсутствия в номере с 16.00 до 00.00 и невозможности связаться с Гостем по его контактам, администрация Парк-отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Все забытые вещи регистрируют в журнале и хранятся в гостинице в течение 3 месяцев, по истечении этого срока они уничтожаются, о чем составляется акт.
- 6.11. В случае обнаружения забытых гостями вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей без промедления должен заявить об этом администрации.
- 6.12. Администрация вправе в целях улучшения качества обслуживания и обеспечения безопасности гостей и посетителей Парк-отеля осуществлять записи телефонных разговоров с гостем и посетителем, производить видеосъемку (в случае необходимости звуковую) происходящего на всей территории и общественных местах Парк-отеля.
- 6.13. Территория Парк-отеля является публичным местом. В связи с этим администрация вправе осуществлять фото- и видеосъемку гостей и их близких в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях с правом дальнейшего использования, редактирования и распространения в том числе в рекламных целях, для размещения на Сайте и соцсетях.
- 6.14. В Парк-отеле действует система мини-баров во всех категориях номеров и коттеджах, а также в русской, турецкой бане и финской сауне. Отсутствие или нарушение целостности упаковки каких-либо продуктов или напитков из ассортимента мини-бара означает их использование гостями и подлежит обязательной оплате ими их стоимости до выезда.
- 6.15. В случае неиспользования оплаченных забронированных номеров или услуг не по вине Парк-отеля, последний ответственности не несет и внесенные гостем денежные суммы возврату не подлежат.
- 6.16. Продление срока проживания в Парк-отеле возможно при наличии свободных номеров. При желании продлить проживание гостю необходимо сообщить об этом администратору СПИР не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
- 6.17. Уборка номеров в Парк-отеле производится ежедневно. По требованию гостя осуществляется ежедневная смена постельного белья и полотенец.
- 6.18. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом Парк-отеля в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования гостя считаются необоснованными.

- 6.19. Администрация Парк-отеля не несет ответственность за работу эксплуатационных служб и ресурсоснабжающих организаций в случае аварийного отключения электрической и тепловой энергии, водоснабжения и пр.
- 6.20. Посещение проживающих Гостей посторонними лицами возможно с 9.00 до 23:00 только при предъявлении документов, удостоверяющих их личность, и оплаты гостевого визита на стойке СПИР. При отсутствии у лица документов, удостоверяющего его личность, администрация вправе отказать ему в нахождении на территории Парк-отеля.
- 6.21. Гости, размещающиеся в Парк-отеле на срок более чем 90 дней, и являющиеся гражданами РФ подлежат регистрации администрацией Парк-отеля по месту пребывания в Парк-отеле, регистрация осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713.
- 6.22. Постановка гостя иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Парк-отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется администрацией Парк-отеля в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9.
- 6.23. Администрация Парк-отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с миграционным законодательством РФ.
- 6.24. Заказ, оплата и бронирование услуг, размещение гостей заказчиками юридическими лицами определяется соответствующим договором.

## **7. Порядок разрешения споров.**

- 7.1. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация Парк-отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.
- 7.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость Парк-отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в СПИР к дежурному администратору. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их в СПИР. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 7.3. Администрация Парк-отеля не несет имущественной ответственности, если нарушение обязательств со стороны Парк-отеля возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор).
- 7.4. В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, администрация Парк-отеля и гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- 7.5. «Книга отзывов и предложений» находится в СПИР и выдается дежурным администратором по требованию гостей.
- 7.6. По всем вопросам во время проживания гости могут обращаться круглосуточно в СПИР по тел.: 100, 111, +7 (925) 201-10-09
- 7.7. Реквизиты Парк-отеля: ООО «ПРЕК», ИНН 7703432350, КПП 770301001, юр. адрес: 123557, г. Москва, Б. Тишинский пер., д. 12, кв. 71, Калужское ОСБ № 8608, г. Калуга, Обнинское отделение Калужского ОСБ, г. Обнинск, р/с 40702810122240009418, кор./с 30101810100000000612, БИК 042908612