

Правила оказания услуг

в парк-отеле «VE art resort»

Служба приема и размещения - круглосуточно

<p>Плавательный бассейн 10.00 - 22.00 Детский клуб 10.00 - 20.00 Духовой тир 10.00 - 20.00 Ресторан «шведский стол» (завтрак 9.00/11.00, обед 13.00/15.00) Ресторан 13.00 - 01.00 (до последнего гостя) Развлекательный центр: пн – техническое обслуживание, вт–вс 11.00 - 23.00 (до последнего гостя)</p>	<p>Турецкая баня 10.00 - 23.50 Японская баня 10.00 - 23.50 Сауна с бассейном 10.00 - 23.50 Русская баня 11.00 - 23.50 Служба проката 10.00 - 20.00 Открытые спортивные площадки 10.00 - 20.00</p>
--	--

В случае желания гостя воспользоваться услугами служб парк-отеля вне указанного времени, ему необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения (тел. **100, 111**) не менее чем за 1 час до окончания времени оказания услуги (в случае продления оказываемой услуги) или не менее, чем за 4 часа до предполагаемого времени пользования услугой.

Оплата в этом случае взимается в двойном размере.

Гость вправе отказаться от исполнения предварительно заказанной услуги при условии оплаты парк-отелю понесенных им убытков, но не менее 70 % от стоимости услуги.

Заказ услуг в парк-отеле осуществляется **только при предъявлении карты гостя.**

При утере карты гость должен немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения, а также получить новую. В противном случае парк-отель не несет ответственности за риск использования утерянной карты гостя другим лицом.

Оплата оказанных услуг (проданных товаров) на территории парк-отеля может осуществляться при выезде. При этом гость, воспользовавшийся услугой, подписывает предварительный счет, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги.

Подписание счета означает принятие данной услуги и выражение согласия оплатить ее стоимость при выезде из парк-отеля.

Ответственный проживающий, либо уполномоченный представитель Заказчика является поручителем перед парк-отелем за исполнение обязательств по оплате оказанных услуг гостями, проживающими с ним в одном номере (номерах), и обязуется оплатить полную стоимость оказанных им услуг в случае их отказа.

Все претензии по качеству услуг (товаров) должны быть предъявлены сразу же после оказания услуг.

В случае порчи имущества парк-отеля гость возмещает его стоимость в трехкратном размере его инвентаризационной стоимости.

Сумма задолженности по счетам гостя (ответственного проживающего) или Заказчика, либо лиц, проживающих от его имени, **не должна превышать 20000 (Двадцать тысяч) рублей.** В этом случае для получения очередной услуги необходимо немедленно погасить задолженность любым доступным способом.

Ресторан, ночной бар, летнее кафе, рум-сервис

С просьбой о доставке различных блюд в номер, сауну, русскую баню и пр., а также об обслуживании официантом необходимо обращаться к администратору ресторана (тел. **123, 411**).

Запрещается:

- 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.
- 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.
- приносить и употреблять в ресторане, барах и других местах общего пользования алкогольные напитки и продукты питания, не приобретенные в парк-отеле без согласования с администрацией. В случае нарушения взимается компенсационная плата (сервисный/ «пробковый» сбор) в размере 500 (Пятьсот) рублей с каждого гостя.
- находиться с животными в залах ресторана, баров 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.
- находиться в ресторане, барах и других местах общего пользования, находящихся в помещениях, 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.

Заказ банкета принимается не менее чем за 12 часов в ресторане (тел. **123, 411**) и после предварительной оплаты. **При отказе от банкета, изменении меню или количества персон менее чем за 6 часов, заказчик услуг оплачивает все расходы полностью.**

За доставку блюд и продуктов из ресторана в номер или в любое другое место на территории парк-отеля (Room service) берется 20 % от суммы заказа, но не менее 299 рублей.

Уборка номеров

Уборка номеров производится ежедневно в отсутствие гостей или по их просьбе, переданной в Службу приема и размещения (тел. **100, 111**) в согласованное время, или путем вывешивания на внешнюю сторону входной двери таблички: **«Пожалуйста, уберите номер».**

При размещении в номере с домашним животным гость обязуется обеспечить его отсутствие.

При проживании гостя в парк-отеле действует следующий регламент уборки номерного фонда:

- ежедневная уборка номера/коттеджа (вынос мусора, сухая уборка полов и поверхностей предметов, влажная уборка полов и сантехники в душевых и санузлах, застилка постелей, смена полотенец и постельного белья по просьбе);
- по просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную плату;
- косметические средства предоставляются в день заезда и по просьбе гостя без дополнительной оплаты;
- бутилированная вода предоставляется в качестве комплимента в день заезда бесплатно и во время уборки по просьбе гостя за дополнительную плату
- чайный набор (сахар-кофе-чай по пакету на гостя) предоставляется в качестве комплимента в день заезда и во время ежедневной уборки бесплатно. Дополнительное количество по просьбе гостя предоставляется за дополнительную плату.

Служба проката инвентаря

Перечень услуг, инвентаря и оборудования имеется в пункте проката парк-отеля (тел. **406**) и на стойке службы приема размещения (тел.: **100,111**).

Все имущество, взятое напрокат, должно быть возвращено в оговоренное время и в исправном состоянии.

Плавательный бассейн, банный комплекс

- дети до 14 лет допускаются в названные помещения только в сопровождении взрослых.

Запрещается:

- купаться в бассейне в непредназначенной для этого одежде (или без нее) и обуви, а также осуществлять иные действия, в том числе опорожнять мочевой пузырь, кишечник и т.п., 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.
- находиться в «лягушатнике» бассейна детям старше 5 лет. В случае нарушения с родителей взимается компенсационная плата в размере 3000 (Три тысячи) рублей.
- нарушать санитарно-гигиенические 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
- плавать в воде в маске с дыхательной трубкой с конструктивным применением стекла. В случае нарушения с виновника или его родителей взимается компенсационная плата в размере 3000 (Три тысячи) рублей
- ходить и бегать по обводным дорожкам бассейна, выносить и класть на бортик полотенца, прыгать в воду с бортика бассейна. В случае нарушения с виновника или его родителей взимается компенсационная плата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей
- плавать, не сняв украшения (серьги, цепочки, браслеты, кольца и т.п.). Администрация в этом случае за утерю украшений ответственности не несет. Гость компенсирует парк-отелю все расходы, связанные с поиском утерянных украшений
- подавать ложные сигналы бедствия
- входить в служебные и технические помещения бассейна и/или самостоятельно регулировать любое техническое оборудование бассейна. В случае нарушения с виновника взимается компенсационная плата в полном размере понесенного ущерба, но не менее 5000 (Пять тысяч) рублей.
- одновременное нахождение в чаше бассейна более 15 (Пятнадцать) человек. Администратор вправе ограничивать допуск гостей в бассейн. В период высокой загрузки посещение бассейна производится по предварительной записи в службе приема и размещения парк-отеля
- самостоятельное включение водных аттракционов в бассейне
- находиться в помещении бассейна гостям и посетителям, не имеющим сменной спортивной обуви, а также находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
- самостоятельно регулировать температурный режим в банях и сауне. По всем возникающим вопросам необходимо обращаться в Службу приема и размещения (тел. **100,111**).

Детская игровая площадка

В связи с теоретически возможной угрозой получения травм при пользовании открытой детской площадкой, ее самостоятельное посещение детьми младше 9 (Девять) лет не допускается. За последствия в этом случае администрация ответственности не несет.