

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ПАРК-ОТЕЛЕ «МОРОЗОВСКИЙ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) и Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Парк-Отелем и Гостями (гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами) при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.3. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению (бронированию) номеров для временного проживанияGuests, а также дополнительные услуги. Полную информацию об Услугах Парк-Отеля Гость может получить на стойке размещения Парк-Отеля или по телефонам: 8 (83147) 2-77-77; 89108901339.

1.4. Настоящие Правила проживания в Парк-Отеле и информация об оказываемых услугах размещены для сведенияGuests на стойке размещения и в номерах Парк-Отеля, а также на сайте <http://www.morozovski.com/>.

1.5. Парк-Отель вправе заключать договор на бронирование мест путем составления единого двустороннего документа, а также путем принятия акцепта публичной оферты, путем направления заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя, либо оплаты услуг Парк-Отеля по выставленному счету.

1.6. Гость, осуществляющий бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг Парк-Отеля, обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним в одном номереGuests. При этом исполнение настоящих Правил обязательно для каждого Гостя. Ответственность за несоблюдение настоящих Правил, за ущерб, нанесенный имуществу Парк-Отеля, несет Гость, осуществивший бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг Парк-Отеля.

2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

2.1. Парк-Отель предназначен для временного проживанияGuests в течение срока, согласованного с администрацией Парк-Отеля "Морозовский". По истечении согласованного срока проживания Гости обязаны освободить номер по требованию администрации Парк-Отеля. Лица, желающие продлить, по истечении согласованного срока, проживание должны уведомить об этом администратора не менее чем за 12 часов до часа выезда и оплатить дополнительное время проживания. В случае, если на время продления проживания номер забронирован иным лицом, Парк-Отель оставляет за собой право отказать в продлении времени проживания либо предложить иной свободный номер.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается, а также размещение Гостей осуществляется при предъявлении Гостями паспорта гражданина РФ. Гости, не достигшие 14-летнего возраста, оформляются на основании Свидетельства о рождении. Гости, прибывшие от туристических фирм, помимо документов, названных выше, предъявляют путевку либо ваучер. При оформлении проживания Парк-Отель выдает кассовый чек.

2.3. При заселении каждый Гость Парк-Отеля предоставляет паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гостя, и подписывает Анкету гостя. Подпись Гостя в Анкете означает согласие Гостя с настоящими Правилами проживания в Парк-Отеле, а также согласие на обработку персональных данных (фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес места жительства, контактный телефон). Ответственный за номер знакомится с настоящими Правилами на стойке размещения (или в номере) и доводит информацию до Гостей, совместно проживающих с ним в номере. Администратор регистрирует Гостя в программе. По окончании регистрации выдается ключ от номера.

2.4. Гость Парк-Отеля вправе пригласить на территорию Парк-Отеля лиц с правом проживания в номере Гостя, а также без права проживания. В случае проживания в номере Гостя приглашенные лица Гостей Парк-Отеля заполняют Анкету Гостя и регистрируются у администратора, после чего получают карту Гостя и оплачивают проживание согласно действующим тарифам Парк-Отеля. В случае, если лица приглашены Гостем Парк-Отеля без права проживания, они обязаны оплатить гостевой тариф согласно прейскуранту цен Парк-Отеля в размере 1500 рублей за дневное пребывание и 1000 рублей за вечернее пребывание (с 17.00 до 21.00) и покинуть территорию Парк-Отеля до 21.00 часов текущего дня.

2.5. Перевод из одного номера в другой может производиться по просьбе Гостя или по производственной необходимости, создавшейся в Парк-Отеле. Разрешение на перевод оформляется администратором, и в карту Гостя вносятся изменения.

2.6. Парк-Отель оставляет за собой право отказать в размещении Гостей, находящихся в состоянии алкогольного, токсического и наркотического опьянения, а также в случаях, установленных п. 5.1. и п.5.2. настоящих Правил.

2.7. Парк-Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее). В случае возникновения подобных ситуаций, администрация Парк-Отеля предпримет все необходимые действия* для соблюдения интересов Гостя.

**Под необходимыми действиями в интересах Гостя подразумеваются действия администрации Парк-Отеля (ответственных лиц) по скорейшему разрешению сложившейся ситуации – обращение в коммунальные службы с целью выяснения причин неполадки и сроков ее устранения, возможность подключения автономных альтернативных источников энергоресурсов, снабжение гостей свечами, фонариками, нагрев воды и т.п.*

3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ПАРК-ОТЕЛЕ

3.1. Плата за проживание в Парк-Отеле согласно заявке на бронирование (договору), в том числе за дополнительное время проживания в Парк-Отеле, взимается в момент заезда Гостей за весь период проживания, по утвержденному прейскуранту Парк-Отеля, в

соответствии с установленной системой единого расчетного часа. После внесения платы за проживание, бронирование номера считается гарантированным. Единый расчетный час выезда устанавливается в 12.00 часов дня по местному времени (если иное не указано в договоре). Оплата за проживание и услуги Парк-Отеля осуществляется по ценам, установленным администрацией Парк-Отеля на определенный период.

3.2. Заселение в Парк-Отель производится с 14:00.

3.3. В случае задержки выезда Гостя и его сопровождающих плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12.00 до 18.00 взимается почасовая оплата;
- с 19.00 до 00.00 плата за сутки;
- При проживании менее суток, плата взимается как за сутки.

3.4. При проживании в Парк-Отеле не более суток (24 часов в течение 1 календарного дня) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.5. В случае сокращения сроков проживания менее чем за 24 часа до расчетного часа выезда, Профилакторий удерживает из полученной предоплаты стоимость 1 суток проживания.

3.6. По согласованию с администрацией Парк-Отеля, один проживающий Гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой номера.

3.7. По просьбе Гостей Парк-Отеля в номерах могут предоставляться дополнительные места с оплатой в соответствии с утвержденным прейскурантом Парк-Отеля.

3.8. При заселении с детьми плата за 1 дополнительное место для ребенка в возрасте до 5 лет составляет 600 рублей. Если ребенок будет спать на одном спальном месте со взрослым, то оплата за проживание ребенка не взимается.

3.9. В Парк-Отеле действует безналичная и наличная система оплаты Услуг.

3.10. Оплата Услуг, товаров на территории Парк-Отеля может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: Visa, MasterCard, Dinners Club, JCB, American Express, China UnionPay, Cirrus Maestro, Золотая Корона. При оплате Услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.

3.11. Все претензии к качеству услуг должны быть заявлены в ходе оказания (продажи) Услуги либо сразу после их оказания (продажи) в соответствии с настоящими Правилами.

3.12. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей Гость обязан немедленно заявить об этом администрации Парк-Отеля.

3.13. При отсутствии Гостя по месту проживания больше двух часов после его расчетного часа без оплаты, или обнаружении забытых в номере вещей Гостя, администрация принимает все меры, чтобы связаться с Гостем. В случае, если это не представляется возможным, администрация создает комиссию, производит опись

имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе и принимает вещи на ответственное хранение. Администрация информирует владельца о необходимости забрать свои вещи. В случае, если отель несет определенные затраты, связанные с хранением вещей Гостя, последний обязан произвести оплату за услуги по ответственному хранению.

4. БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ В ПАРК-ОТЕЛЕ

4.1. Бронирование мест в Парк-Отеле может быть только гарантированным (оплаченным).

4.2. Бронирование является гарантированным в случае внесения аванса в размере стоимости забронированных услуг до момента заселения в гостиницу. Гарантированная (оплаченная) бронь сохраняется до момента подтвержденного времени выезда брони. В случае изменения в сторону уменьшения, либо аннулирования брони, Гость обязан оплатить отелю неустойку в следующих размерах:

- при отмене бронирования 1-5 номеров за 24 часа до даты заезда и менее – 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера;
- при отмене группового бронирования более 5 номеров одновременно за 3 рабочих дня до даты заезда и менее – 100% от суммы отмененного заказа;
- при сокращении сроков размещения за 1 рабочий день и менее до даты заезда в отель – 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера;
- при сокращении сроков размещения во время проживания – 100% за 1 сутки проживания в соответствующей категории номера. В случае если гарантированное бронирование было сделано от компании/турагента на основании действующего договора на размещение, то стоимость суток размещения за незаезд или отмену бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа заезда Гостя оплачивает компания/турагент на основании выставленного Парк-Отелем счета.

4.3. В тех случаях, когда намеченные сроки размещения Гостей Парк-Отеля, подлежащих размещению, изменяются, Гость обязан сообщить об этом администрации Парк-Отеля не менее чем за 1 календарный день (при количестве Гостей не более 5 человек) и за 3 календарных дня (при количестве Гостей свыше 5 человек) до окончания предполагаемого срока размещения.

5. ПРАВА СТОРОН

5.1. Гость Парк-Отеля имеет право:

- 1) пользоваться всеми услугами Парк-Отеля в порядке, установленном настоящими Правилами;
- 2) получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых Парк-Отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников службы размещения Парк-Отеля и делать его промежуточную или полную оплату;
- 3) приглашать на территорию Парк-Отеля лиц (приглашенных Гостей Профилактория) в порядке, установленном настоящими Правилами;

4) обращаться к сотрудникам службы размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5.2. Администрация Парк-Отеля имеет право:

- 1) в день выезда Гостя получить оплату за оказанные Услуги в полном объеме;
- 2) отказать Гостю в предоставлении каких-либо Услуг в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала или других Гостей Парк-Отеля агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц;
- 3) отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Парк-Отеля, в случае грубого нарушения настоящих Правил проживания, без компенсации за проживание с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов; Под понятием "грубое нарушение правил проживания в отеле" следует понимать ситуацию, при которой:
 - поведение гостя и/или его действия препятствуют администрации Парк-Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей;
 - поведение гостя и/или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала;
 - поведение гостя и/или его действия угрожают жизни и здоровью персонала и гостей Парк-Отеля;
 - поведение гостя и/или его действия нарушают нормы действующего законодательства РФ.
- 4) взимать с Гостя штраф за нанесенный им ущерб имуществу Парк-Отеля во время своего пребывания, согласно действующему прейскуранту цен.

5) отказать в размещении Гостю в следующих случаях:

1) если ранее Гостем были нарушены:

- правила проживания в Парк-Отеле «Морозовский»;
- правила пользования имуществом Парк-Отеля;
- правила пользования услугами, предоставляемыми на территории Парк-Отеля;
- правила пожарной безопасности;

2) если ранее Гостем не была произведена своевременная и полная оплата услуг, оказанных на территории Парк-Отеля;

3) в случае отказа Гостя поставить в анкете свою подпись, подтверждающую факт ознакомления и согласия Гостя с документами, определяющими порядок проживания в Парк-Отеле.

6. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Гость обязан:

- в период пребывания на территории Парк-Отеля соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкогольных напитков и нецензурных выражений;
- уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Парк-Отеля, соблюдая чистоту и порядок;
- хранить ценные вещи в специально отведенном в номере месте для хранения (сейфе). За вещи, оставленные в общественных зонах Парк-Отеля без присмотра, администрация Парк-Отеля ответственности не несет;
- покидая номер, закрыть водозаборные краны, выключить свет и телевизор;
- в соответствии с законодательством Российской Федерации, возместить ущерб Парк-Отелю в случае утраты или повреждения имущества, а также нести ответственность за иные нарушения. Компенсация за испорченное имущество осуществляется Гостем не позднее дня выезда с территории Парк-Отеля, по расценкам, утвержденным администрацией;
- соблюдать настоящие Правила проживания, а также правила пользования дополнительными услугами, оказываемыми на территории отеля, и правила пожарной безопасности;
- в период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Парк-Отеля;
- при выезде полностью оплатить оказанные услуги. В случае отказа Гостя оплатить сумму задолженности за оказанные услуги Парк-Отель оставляет за собой право обратиться за защитой своих прав в правоохранительные органы;
- освободить номер не позже расчетного часа (12.00).
- уведомить сотрудников службы размещения о своем выезде из Парк-Отеля для осуществления осмотра номера на предмет сохранности имущества Парк-Отеля.

6.2. Администрация Парк-Отеля обязана:

- своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги;
- обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Парк-Отеля;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Парк-Отеля;
- не проводить шумных мероприятий на территории Парк-Отеля после 23.00, за исключением согласованных заранее мероприятий;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Парк-Отеля;
- настоящие Правила проживания, перечень дополнительных услуг, утвержденных для данного Парк-Отеля, разместить в холле Парк-Отеля в доступном для ознакомления месте и на сайте <http://www.morozovskiy.com/> ;
- книгу отзывов и предложений разместить на стойке размещения и выдавать проживающим Гостям по их требованию;
- предоставлять Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставку в номер корреспонденции по ее получении;
- побудку к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

7. НА ТЕРРИТОРИИ ПАРК-ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩЕНО

- 7.1. Оставлять в номере, в свое отсутствие, посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ от номера, выносить ключ от номера за территорию Парк-ОТеля.
- 7.2. Хранить в номере ядовитые, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, пожароопасные вещества.
- 7.3. Иметь при себе и хранить в номере холодное, огнестрельное и иное оружие, запрещенное к гражданскому обороту на территории РФ.
- 7.3. Вести себя аморально, оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала.
- 7.4. Находиться на территории Парк-Отели с домашними животными.
- 7.5. Перемещаться из одного номера в другой через балкон.
- 7.6. Выносить из ресторанов и баров Парк-Отели продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации Парк-Отели в случаях болезни кого-либо из Гостей.
- 7.7. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных зон Отели.
- 7.8. Разводить костры и пользоваться пиротехникой;
- 7.9. Пользоваться в номерах личными электронагревательными приборами (в т.ч. утюгами, электроплитками, кипятильниками и проч.).
- 7.10. Парк-Отель является зоной, свободной от курения. Курить разрешается только в специально отведенных местах. Вышеуказанные места отмечены специальным знаком, информирующим посетителей, что это зона для курящих. В случае обнаружения запаха табака в номере персоналом отеля, с Гостя взимается штраф в соответствии с установленным прейскурантом.
- 7.12. Осуществлять эксплуатацию радиоуправляемых летательных аппаратов, беспилотных воздушных судов (квадрокоптеры, дроны, самолеты, вертолеты и др.), в том числе с использованием последних для фото-видеосъемки зданий, строений, сооружений, инфраструктуры расположенных на территории Профилактория (во исполнении ФЗ № 35 от 06 марта 2006 г., «О противодействии терроризму»).

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 8.1. Защита прав Гостей Парк-Отели осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость обращается на стойку размещения. Если претензия не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на рецепции сразу после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

8.3. В случае невозможности устранения спорных ситуаций (в том числе связанных с порчей имущества Парк-Отеля) составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, который подписывается Гостем Парк-Отеля и уполномоченным лицом со стороны Парк-Отеля (в том числе работниками стойки размещения, дежурным администратором Профилактория). В случае нарушения Гостями согласованных сроков проживания и положений настоящих Правил, администрации Парк-Отеля предоставляется право выселять нарушителей без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания, либо с компенсацией за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и понесенных убытков. Если стоимость предварительной оплаты за проживание недостаточна для покрытия фактически оказанных услуг и понесенных Парк-Отелем убытков, Гость обязан произвести соответствующую оплату