



Акционерное общество «ДЕВЕЛОПМЕНТ ЗВЕНИГОРОД»
АО «ДЕВЕЛОПМЕНТ ЗВЕНИГОРОД»
ИНН 5015008227 КПП 501501001
ОГРН 1065015015625

143185, Московская обл., г. Звенигород, ул. Лермонтова, влд. 64
тел./факс 937-98-70, 937-98-72

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Парк Отель ЗВЕНИГОРОД
АО «Девелопмент (Звенигород)»
Карпенко Н.С.
«1» ноября 2022 года

Положение о порядке проживания гостей в "Парк Отель ЗВЕНИГОРОД"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Под понятием "отель" следует понимать: территорию отеля, включая корпуса, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – Комплекс).
- 1.2. Под понятием "гость отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами Комплекса, включая услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием "посетитель отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами Комплекса, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения на территории Комплекса.
- 1.4. Под понятием "оказанная услуга" следует понимать действие, произведенное сотрудниками Комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.5. Под понятием "не оказанная услуга" следует понимать не выполнение сотрудниками Комплекса взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием "грубое нарушение правил проживания в отеле" следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.8. Под понятием "дневная карта посетителя отеля" следует понимать выдаваемую на определенных условиях карту посетителям отеля, для возможности находиться на территории Комплекса и получать предоставляемые отелем услуги.
- 1.9. Заселение в отель также, как и оформление дневной карты гостя производится только на

2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Нахождение автотранспорта на территории отеля является бесплатной услугой.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Комплекса.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий на территории Комплекса, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.

2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Комплекса.

2.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

3. ПРАВА ГОСТЯ

3.1. Пользоваться всеми объектами Комплекса в установленном регламентом рабочего времени интервале.

3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

3.3. Проводить на территорию Комплекса лиц посещающих гостей отеля, приобретая дневную карту посетителя отеля.

3.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

3.5 Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

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 действиями и словами обслуживающий персонал.

4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.

4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Комплекса.

4.4. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

4.6. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.

4.7. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г)

5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Запрещается курение в номерах и на балконах. В случае нарушения гостем данного правила, взимается оплата 10000 рублей, на дополнительную уборку номера.

5.2. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

5.3. Производить видео и фото съемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.

5.4.Находиться в отеле с животными. В случае обнаружения персоналом Отеля факта нахождения в номере любых животных гость, занимавший данный номер, будет обязан при выезде выплатить Отелю возмещение ущерба в размере 2000 (двух тысяч) рублей в сутки и так же возместить все прочие понесенные Отелем убытки (в том числе, расходы на специальную очистку и озонирование номера, простой номера в течение проведения мероприятий по очистке и пр). При этом, животное может находиться только в номере гостя. Гость обязуется следить за тем, чтобы животное не появлялось в общественных местах на территории отеля.)

5.5. Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.

5.6.Проносить и употреблять в Баре-Бильярд алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.

5.7.Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.

5.8.Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны

предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ "Об оружии".

5.9.Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

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

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ

6.1 Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.2 В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

6.3 В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.4 Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

6.5 Для временного выезда/выхода с территории отеля в период Вашего проживания необходимо оплатить текущий счет за дополнительными услугами.

6.6 В отеле введена система "кредит-лимит". При накоплении счета в размере 20000 рублей (двадцать тысяч рублей) гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

6.7 Администрация отеля не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

7. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

7.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

Противопожарная памятка Уважаемые гости!

Для Вашей безопасности, пожалуйста, внимательно ознакомьтесь со следующими мерами предосторожности:

- изучите наши средства пожарной безопасности в отеле;
- найдите ближайшие аварийные выходы и возможные подходы к ним в случае неблагоприятных обстоятельств;
- научитесь открывать и закрывать дверь вашего номера в условиях полной темноты;
- уходя из номера, не забывайте выключать потребители электроэнергии (телевизор, лампы освещения, зарядные устройства и пр.);
- в случае возникновения пожара просим немедленно сообщить по телефону 1000.