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, пользующее ся услуг ами Комплекса, включая услуги по проживанию.
1.3. Под понятием "посетитель отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующее ся услуг ами 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 находится 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 нахождение в номере любых животных гость, занимавший данный номер, будет обязан при выезде выплатить Отелю возмещение ущерба в размере 5000 (пять 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 несданных 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.