



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**

"Парк-отель "Ершово"

АО "Парк-отель "Ершово"

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом АО «Парк-отель «Ершово»

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. №\_\_

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И НАХОЖДЕНИЯ НА  
ТЕРРИТОРИИ  
АО «ПАРК-ОТЕЛЬ «ЕРШОВО»**

**Общие положения**

- 1.1.** Настоящие правила устанавливают порядок поселения, проживания и предоставления услуг в АО «Парк-отель «Ершово» (далее по тексту – «**парк-отель**»)
- 1.2.** Гости и посетители парк-отеля своими фактическими действиями по оплате и/или пользованию услугами парк-отеля подтверждают свое безоговорочное согласие с настоящими правилами и обязуются их соблюдать в полном объеме;
- 1.3.** Под понятием «**парк-отель**» следует понимать территорию, включающую спальные корпуса, культурно-спортивный комплекс, пункт проката спортивного инвентаря, спортивные сооружения, SPA-центр, банный комплекс, лодочную станцию и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.4.** Под понятием «**гость парк-отеля**» следует понимать лицо, находящееся на территории парк-отеля, пользующееся услугами парк-отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.5.** Под понятием «**посетитель парк-отеля**» следует понимать лицо, находящееся на территории АО «Парк-отель «Ершово», пользующееся дополнительными услугами, без проживания.
- 1.6.** Под понятием «**услуга**» следует понимать основные и дополнительные платные услуги, оказываемые парк-отелем, в частности, услуги по проживанию, питанию, развлекательные и иные услуги.
- 1.7.** Под понятием «**оказанная услуга**» следует понимать 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.
- 1.8.** Под понятием «**неоказанная услуга**» следует понимать невыполнение сотрудниками парк-отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.9.** Под понятием «**не в полной мере оказанная услуга**» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.10.** Под понятием «**грубое нарушение правил проживания**» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации парк-отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей и посетителей парк-отеля, или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей и посетителей парк-отеля, а также нарушают нормы законодательства РФ.
- 1.11.** Режим работы парк-отеля круглосуточный.
- 1.12.** Заезд в **17:00**, выезд из отеля **15:00**.
- 1.13.** Претензии по номеру принимаются в течении 30 минут после заселения. При выезде гость должен сдать номер горничной и получить талон на выезд.

**2. Обязанности парк-отеля по предоставлению услуг**

- 2.1.** Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги;
- 2.2.** Обеспечить полное соответствие установленным требованиям качества предлагаемых услуг на всех объектах парк-отеля;
- 2.3.** Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях парк-отеля;
- 2.4.** Не проводить шумных мероприятий на территории парк-отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23:00 часов;

**3. Права гостя**

- 3.1.** Пользоваться всеми объектами парк-отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале;
- 3.2.** Получать информацию по работе объектов дома парк-отеля производить предварительный заказ услуг;
- 3.3.** Проводить посторонних лиц на территорию парк-отеля, которые могут находиться в жилых корпусах в период с 08:00 до 23:00, с обязательным уведомлением администратора-кассира корпуса. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или проведения в жилой корпус зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя, оплата взимается согласно утвержденному в парк-отеле прейскуранту.
- 3.4.** Обращаться в службу приёма и размещения и/или к администратору-кассиру корпуса по вопросам качества оказания услуг и при необходимости составлять письменную претензию по качеству оказания 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. Строго соблюдать установленный в парк-отеле порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории парк-отеля, Правила пожарной безопасности;
- 4.3. При выходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и телевизор, закрыть дверь на замок;
- 4.4. Не оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, не передавать посторонним лицам ключ и карточку гостя;
- 4.5. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры парк-отеля;
- 4.6. В период с 23:00 до 08:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям;
- 4.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные парк-отелем услуги;
- 4.8. Беречь имущество парк-отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу парк-отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу имущества» (составляется Акт Форма № 9 - Г в 3-х экз.);
- 4.9. Нести ответственность за действие приглашенных к себе в номер посетителей;
- 4.10. Размещать на бесплатную парковку личный автотранспорт в течение одного часа после поселения в номер либо убрать личный автотранспорт с территории парк-отеля;
- 4.11. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа.

#### 5. Правила поселения и выселения

- 5.1. Поселение в номер осуществляется на основании предъявления паспорта или документа, удостоверяющего личность, согласно п.8 Постановления Правительства РФ «О правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» от 1997 г. № 490 при согласии с действующими правилами **парк-отеля**;
- 5.2. Получение ключа от номера производится только по карте гостя;
- 5.3. Услуги оплачиваются по прейскуранту, утвержденному генеральным директором парк-отеля;
- 5.4. При проживании не более суток плата взимается за полные сутки, независимо от времени заезда;
- 5.5. В случае задержки выезда гостя после расчетного часа или прибытия гостя до наступления расчетного часа, плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 12-ти часов – оплата взимается за половину стоимости суток проживания более 12-ти часов – оплата взимается за полные сутки;
- 5.6. Дни, часы опозданий, независимо от причин наличия документов, считаются потерянными и не восстанавливаются;
- 5.7. Оплата за путевки и дополнительные услуги производится в рублях РФ, наличными денежными средствами, с использованием расчетных (кредитных) пластиковых карт и по безналичному расчету (для юридических лиц);
- 5.8. Поселение в номер производится только после внесения 100% предоплаты за весь предполагаемый срок проживания;
- 5.9. За проживание детей в возрасте до 4-х лет без предоставления отдельного места оплата не взимается. При предоставлении дополнительного спального места взимается плата согласно прейскуранту;
- 5.10. При поселении в номер гость знакомится с наличием предметов, находящихся в номере, и белья. Претензии по номеру принимаются в течение часа после поселения. В дальнейшем гость несет полную ответственность за номер;
- 5.11. На момент выезда гость должен сдать номер горничной и ключ от номера администратору – кассиру корпуса;
- 5.12. Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, проживающему может быть предоставлен другой номер. О возможности продления проживания необходимо уточнять заблаговременно;
- 5.13. Расчетный час: заезд 17:00, выезд 15:00.

#### 6. На территории парк-отеля запрещается

- 6.1. Разведение костров в непредусмотренных для этого местах. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий (штраф 3000 руб.). Курение в номерах и в иных зданиях парк-отеля (штраф 1000 руб. или выселение из номера);
- 6.2. Вынос из столовой в период работы в режиме «шведского стола» и из ресторана продуктов и посуды. Вынос продуктов допускается с разрешения администрации столовой в одноразовой посуде в случаях болезни кого-либо из гостей;
- 6.3. Употребление в столовой, ресторане, кафе и барах алкогольных напитков, принесенных с собой;
- 6.4. Употребление напитков в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов;
- 6.5. Хранение в номерах громоздких вещей, легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсических, наркотических, материалов и веществ;
- 6.6. Использование нагревательными и электробытовыми приборами;
- 6.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации парк-отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»;
- 6.8. **Пребывание в парк-отеле с домашними животными строго запрещено;**
- 6.9. Кормление бродячих животных (кошек и собак), находящихся на территории;
- 6.10. Парковка личного автотранспорта в непредназначенных местах. За нарушение правил парковки взимается штраф 2000 руб.

#### 7. Правила взимания штрафов с гостей и оплаты за ущерб

- 7.1. Гости, нарушившие настоящие правила, могут быть привлечены к ответственности в виде штрафа, размер которого устанавливается настоящими правилами.
- 7.2. Для этого уполномоченным лицом (администратор - кассир, сотрудник охраны или представители администрации) в присутствии 2-х свидетелей составляется **Акт о нарушении**, с которым нарушитель должен быть ознакомлен под роспись. В случае отказа нарушителя подписать акт делается соответствующая запись. На основании этого акта администратор взимает с нарушителя соответствующую сумму штрафа (выписывается приходный кассовый ордер с указанием вида оплаты, выдается чек ККМ).

7.3. В случае серьезных нарушений порядка или отказе гостя от оплаты штрафа виновники могут быть выселены либо добровольно по требованию администрации, либо в принудительном порядке сотрудниками охраны в присутствии представителей администрации, а также с привлечением правоохранительных органов (сотрудников полиции) без возврата денежных средств за неиспользованные услуги.

7.4. В случае причинения гостем вреда или нанесения ущерба имуществу парк-отеля, вверенного гостю во временное пользование, горничная номера и администратор - кассир составляют **Акт о порче имущества** (форма №9-Г в трех экз.), в котором указывается сумма и оплата в соответствии с прайс-листом, утвержденным приказом Генерального директора парк-отеля.

7.5. В случае отказа гостя от оплаты за порчу имущества по причине отсутствия денег или несогласия с суммой оплаты за причиненный ущерб, сотрудники службы охраны с привлечением правоохранительных органов (сотрудников полиции) принимают меры по задержанию виновного в порче до выяснения ситуации и разрешения конфликта в присутствии представителя администрации.