



ВОЗДВИЖЕНСКОЕ

★★★
park hotel

01.02.2024г.

Введены в действие с

ПРАВИЛА проживания в Парк-Отель «Воздвиженское»

1. Термины и определения:

Правила – настоящие правила проживания в Парк-Отель «Воздвиженское».

Парк-Отель «Воздвиженское» - объекты недвижимого имущества (спальные корпуса, здания физкультурно-оздоровительного комплекса, здание конгресс-центра, здания инфраструктуры отеля), расположенные по адресу: Российская Федерация, Московская обл., г. Серпухов, п. дома отдыха Авангард, а также земельные участки, на которых они расположены.

Администрация – ООО «Парк-Отель «Воздвиженское» (ИНН 5077026674, ОГРН 1125043001632).

Сайт - официальный сайт Парк-Отель «Воздвиженское» <https://www.v-parkhotel.ru>

Заказчик - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Гостиничные услуги - комплекс услуг, предоставляемых Парк-Отель «Воздвиженское» гостям.

Время заезда - время, установленное Парк-Отель «Воздвиженское» для заезда Гостей.

Время выезда (расчетный час) - время, установленное Парк-Отель «Воздвиженское» для выезда Гостей.

Карта гостя - документ, выдаваемый гостю при размещении в отеле, с указанием ФИО гостя, дата заезда и выезда, номера комнаты и личной подписи гостя. Наличие карты гостя позволяет свободно перемещаться по территории Парк-Отель «Воздвиженское», выходить (входить) за его пределы, пользоваться услугами, предоставляемыми отелем, осуществлять расчет за оказанные услуги.

Дневная карта посетителя отеля - это карта, выдаваемая на определенных условиях, посетителям отеля, для возможности находиться на территории Парк-Отель «Воздвиженское» и получать предоставляемые отелем услуги.

2. Правила регулируют отношения между Администрацией и Гостем при заказе, приобретении и (или) использовании гостиничных услуг на территории Парк-Отель «Воздвиженское».

Прием, проживание и размещение Гостей в Парк-Отель «Воздвиженское» осуществляется в соответствии с законодательством РФ, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.

3. Правила представляют собой публичную оферту, содержащую условия по заказу, приобретению и (или) использованию гостиничных услуг. **Внесение оплаты за гостиничные услуги, оформление заказа (бронирование) и (или) получение права на них иным способом является акцептом данной оферты и означает, что Гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять.** Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Гостя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

4. Режим работы Парк-Отель «Воздвиженское». Режим работы Парк-Отель «Воздвиженское» – круглосуточный, 7 дней в неделю, круглый год.

5. Бронирование услуг. Администрация предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату, и тарифами, действующими на момент бронирования услуг.

6. Номер может быть забронирован по телефону, через сайт, электронные системы бронирования или по электронной почте booking@v-parkhotel.ru. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и период проживания.

7. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Администрации, Госте, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Парк-Отель «Воздвиженское».

8. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты или гарантии оплаты банковской картой – в этих случаях номер сохраняется за Гостем до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, и может быть предоставлен Гостю в течение этого времени. Отмена бронирования возможна при условии, если заявка на отмену отправлена не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования или условиях договора с Гостем).

9. Негарантируемое бронирование действует до 12:00 часов дня заезда, если иное не указано в подтверждении бронирования или условиях договора с Гостем.

10. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя Администрация вправе удержать плату за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости проживания не более чем за сутки.

11. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. Размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди.

12. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования номера возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда и период проживания.

13. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

14. При заселении в Гостиницу Гость должен проставить собственноручную подпись Регистрационной карте Гостя, Карте Гостя и иных документах, представленных работником Службы приёма и размещения Парк-Отель «Воздвиженское», обязательных к подписанию на момент заезда Гостя в отель.

15. Заселение в Гостиницу является подтверждением того, что Гость ознакомлен с:

- настоящими правилами;
- правилами противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853;
- правилами поведения и пользования парковой территорией Парк-Отель «Воздвиженское»;
- правилами оказания услуг физкультурно-оздоровительного комплекса Парк-Отель «Воздвиженское»;
- правилами поведения в клубе Cape Town Парк-Отель «Воздвиженское»;
- правила проживания в Парк-Отель «Воздвиженское» с домашними животными;
- иными правилами, действующими на территории Парк-Отель «Воздвиженское», размещенными на Сайте, а также в местах продажи услуг, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

16. Обязанности Гостя.

Гость обязан соблюдать утвержденный Администрацией пропускной и внутриобъектовый режимы, действующие на территории Парк-Отель «Воздвиженское», при несоблюдении требований Администрация вправе отказать Гостю в доступе в Парк-Отель «Воздвиженское».

Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Парк-Отель «Воздвиженское», прописанными на доске документации каждого объекта.

Соблюдать требования, установленные действующим законодательством РФ в сфере противопожарной безопасности, а также санитарные нормы и правила.

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 гостей и обслуживающий персонал.

Соблюдать правила движения и парковки транспортных средств на территории отеля. Движение транспортных средств гостей по территории отеля запрещено. Стоянка транспортных средств гостей отеля осуществляется на неохраняемой парковке перед контрольно-

пропускным пунктом №1. Администрация отеля не несёт ответственность за сохранность транспортного средства гостя, а также за вред, причиненный транспортному средству гостя, третьими лицами. Все вопросы, связанные с причинением вреда транспортному средству гостя, гость решает самостоятельно с причинителем вреда согласно действующему законодательству РФ.

Для удобства гостей на территории отеля круглогодично работают электромобили для доставки гостей и их багажа от гостевой парковки до спальных корпусов и обратно при выселении из отеля. Время работы электромобилей с 08:00 до 23:00 час. Электромобили в качестве прогулочных и экскурсионных не работают.

В период с 22:00 до 08:00 час. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенными им лицами возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.

При выезде из Отеля сдать карту-ключ от номера работнику Службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете гостя.

Поставить у работника Службы приема и размещения печать «Погашено» на Карте Гостя и при выезде с территории отеля сдать Карту Гостя охране на контрольно-пропускном пункте.

17. Регистрация Гостей по месту пребывания в Парк-Отель «Воздвиженское».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Парк-Отель «Воздвиженское» осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

18. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом:

- время заезда в Гостиницу – 17:00 текущих суток по московскому времени;
- время выезда из Гостиницы – 15:00 текущих суток по московскому времени.

В день заезда при размещении до расчетного часа плата за проживание взимается в размере половины стоимости суток проживания (размещение осуществляется при наличии свободных номеров).

Заезд до расчетного часа не предусматривает обед в день заезда, при этом по желанию Гостя он может быть предоставлен за дополнительную плату.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- в случае выезда до 23:59 часов текущих суток – плата за половину суток, при этом в оплату включена стоимость ужина;
- после 00:00 часов следующих суток – плата за полные сутки.

При проживании Гостя не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Услуги проживания и дополнительные услуги могут быть оплачены Гостем за наличный расчет, банковской картой или банковским переводом.

19. При заселении в Парк-Отель «Воздвиженское» Гость получает **карточку Гостя и электронный ключ от номера**.

20. Категорически запрещено передавать электронный ключ от номера третьим лицам.

21. Размещение Гостей на дополнительном месте в номере производится в следующем порядке:

- дети до 2 лет включительно размещаются без оплаты, детская кровать предоставляется по запросу;
- дети 3-9 лет включительно размещаются с оплатой 50% от утвержденной стоимости проживания на дополнительном месте;
- дети 10 лет и старше, а также взрослые размещаются с оплатой 100% от утвержденной стоимости проживания на дополнительном месте.

За исключением фиксированных цен, установленных на дополнительное размещение, в рамках отдельных специальных предложений.

22. При заселении в номер Парк-Отель «Воздвиженское» Гость обязан его осмотреть и незамедлительно сообщить (письменно, либо воспользовавшись телефоном в номере) Администрации о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Администрации об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные во время его проживания или после выселения Гостя из номера.

Проверка номера, после выезда Гостя, проводится во время проведения выездной уборки, в срок, не позднее заезда в номер следующего Гостя.

При сдаче электронного ключа от номера Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии. При выявлении повреждений номера составляется акт, в котором перечисляется поврежденное имущество и характер повреждений.

При отсутствии Гостя во время проверки Администрация составляет соответствующий акт без подписи Гостя и направляет его по адресу, указанному Гостем при заселении. Не обращением о проведении проверки номера в его присутствии Гость подтверждает свое согласие с тем, что акт, подписанный работниками Администрации, является надлежащим доказательством наличия повреждений номера, произошедших в период его проживания.

23. Запрещено приносить с собой и распивать алкогольные напитки в ресторанах, барах и других общественных зонах Парк-Отель «Воздвиженское».

24. Запрещено пользоваться электрическими приборами, не входящими в комплектацию номера.

25. Запрещено проносить в Парк-Отель «Воздвиженское» опасные предметы и вещества. При наличии указанных предметов и веществ Гость обязан уведомить об этом работников Администрации.

26. Перечень предметов и веществ, запрещенных для проноса в Парк-Отель «Воздвиженское»:

1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные порох, патроны боевые, к газовому оружию, пиротехнические средства, тротил, динамит, тол, аммонал и другие

взрывчатые вещества; капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнуры и т.д.;

2) сжатые и сжиженные газы: газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;

3) легковоспламеняющиеся жидкости: ацетон, бензин, эфиры и т.д.;

4) воспламеняющиеся твердые вещества: вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию, вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой, фосфор белый, желтый и красный, и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

5) токсичные вещества;

6) наркотические вещества;

7) радиоактивные материалы;

8) едкие и коррозирующие вещества: сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и т.п., другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

9) ядовитые и отравляющие вещества: любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару, никотин, стрихнин и т.д.;

10) оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.;

11) вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;

12) другие опасные вещества, предметы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на Гостей и работников Администрации, а также создающие угрозу Парк-Отель «Воздвиженское».

27. Гость может сдать свои вещи в стирку и(или) химчистку. Для получения услуги необходимо самостоятельно заполнить бланк заказа на стирку и (или) химчистку, поместить вещи в заполненный бланк в специальный пакет и сообщить на стойку приема о желании сдать вещи в прачечную либо передать вещи в заполненный бланк горничной. В случае отсутствия на изделиях/вещах бирки/ярлыка его производителя, на котором указан состав и рекомендации по уходу и обработке данного изделия/вещи Администрация не несет ответственности за качество стрики/химчистки, а также вправе отказать в принятии изделий/вещей на обработку.

28. При условии обязательной регистрации в службе приема и размещения Гость может пригласить к себе посетителей. Посещение допускается с 10:00 часов до 23:00 часов. Посетители, оставшиеся в Гостинице после 23:00 часов, должны быть зарегистрированы в качестве Гостей. За их размещение взимается плата согласно текущему тарифу Парк-Отель «Воздвиженское». Гость несет полную ответственность за своих посетителей.

29. В целях обеспечения порядка и спокойствия в период с 22:00 часов до 08:00 часов запрещается громко включать аудио- и видеоаппаратуру, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим Гостям Парк-Отель «Воздвиженское».

30. Гость обязан сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе о наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии работникам Парк-Отель «Воздвиженское», предоставляющим услуги питания, оздоровительные и косметологические услуги. Работники Парк-Отель «Воздвиженское» имеют право отказать Гостю в предоставлении платных и (или) бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым. Администрация не несет ответственности за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

31. Услуги физкультурно-оздоровительного комплекса оказываются в соответствии с правилами оказания данных услуг. В зависимости от санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе Администрация Парк-Отель «Воздвиженское» может ограничить работу физкультурно-оздоровительного комплекса, в том числе может быть введен режим работы комплекса по предварительной записи по сеансам.

32. Курение на территории и в зданиях Парк-Отель «Воздвиженское».

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на территории и в зданиях Парк-Отель «Воздвиженское» запрещено курить вне специально оборудованных для курения местах и в помещениях отеля (номера, балконы, террасы, холлы, лестничные клетки, коридоры, туалетные комнаты, входные группы). При установлении факта курения вне специально выделенных мест Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством РФ ответственности. Администрация также вправе удержать с Гостя неустойку за нарушение Правил в установленном Администрацией размере.

33. В целях обеспечения порядка и безопасности в Парк-Отель «Воздвиженское» запрещается:

- нарушать общепризнанные нормы поведения, в т.ч. находиться на территории отеля в сильном алкогольном опьянении, под действием наркотических средств, распивать спиртные напитки в номерах отеля, проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;
- запускать фейерверки и использовать другие пиротехнические средства, разводить костры на территории отеля без согласования с Администрацией;
- производить видео и фото съемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза;
- 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;
- проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории физкультурно-оздоровительного комплекса;
- проводить на территорию отеля своих посетителей без приобретения для них карты гостя и получения статуса «посетитель отеля».

34. Порядок хранения ценных вещей в номере. Администрация не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Парк-Отель «Воздвиженское».

35. Для хранения ценностей рекомендуется воспользоваться индивидуальным электронным сейфом в номере. Администрация не несет ответственности за состояние и сохранность содержимого индивидуального электронного сейфа. Гость обязан самостоятельно следить за тем, чтобы содержимое индивидуального электронного сейфа не подвергалось повреждениям, вызванным взаимодействиями хранящихся внутри вещей.

36. Для обеспечения сохранности вещей в номере рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

37. Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах.

38. Потерянные или забытые в Парк-Отель «Воздвиженское» вещи хранятся в отделе забытых вещей до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более шести месяцев, после - утилизируются. О факте забытых вещей после выезда, Гость обязан незамедлительно сообщить Администрации по телефону или по электронной почте. Расходы по хранению, отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет их владелец.

39. Продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, лекарственные препараты, оставленные Гостем в номере после выезда, вне зависимости от целостности упаковки и срока годности, утилизируются во время уборки.

40. Для проведения совещаний, конференций, переговоров Парк-Отель «Воздвиженское» предлагает воспользоваться комнатами для конференций, переговоров или банкетными залами. Аренда помещений производится за дополнительную плату согласно прейскуранту.

41. Хранение, использование велосипедов, самокатов, сигвеев, гироскутеров и других аналогичных средств передвижения в номерном фонде, в холлах, ресторанах, СПА, а также в других, не предусмотренных для этого помещениях Парк-Отель «Воздвиженское», категорически запрещено. Гость вправе разместить указанные транспортные средства в месте, оборудованном специальными конструкциями для крепления, при наличии свободных мест. Место, оборудованное специальными конструкциями для крепления, является неохраняемым. Парк-Отель «Воздвиженское» не несет ответственности за сохранность транспортных средств. Гость обязан самостоятельно позаботиться о сохранности транспортного средства, установив на него велосипедный замок или иное средство защиты, используемое для данных целей. Количество конструкций для крепления ограничено. При отсутствии свободных мест Гость обязан урегулировать вопрос о месте оставления указанных видов транспортных средств своими силами и за свой счет.

42. По всем возникающим вопросам Гость может обратиться в Службу приема и размещения лично либо по внутреннему телефону 1000 или 1001 круглосуточно.

43. Перечень оказываемых услуг, информацию о цене на платные услуги, книгу отзывов, жалоб и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг Парк-Отель «Воздвиженское», а также другую информацию Гость может получить в Службе приема и размещения.

44. В случае причинения ущерба Гостинице Гость обязан в срок не позднее двух дней с момента предъявления Администрацией требования уплатить размер причиненного ущерба, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замены мебели, техники и т.д.

45. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость вправе обратиться к дежурному администратору на стойку ресепшн Главного корпуса Парк-Отель «Воздвиженское». Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания (претензии) в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн.

46. По решению Администрации условия отдельных пунктов Правил могут быть изменены, дополнены, либо приостановлены в связи установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к Правилам и доводятся до Гостей путем размещения на Сайте, а также на стойке приема и размещения гостей (ресепшен).