

ООО «ИРОНДЭЛЬ»

Утверждаю генеральный директор
ООО «ИРОНДЭЛЬ»

_____ /Липчанский А.В./

« _____ » _____ 2024 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОТЕЛЬ «ЛЕСНАЯ
ЛАСТОЧКА»
(с изменениями от 06.05.2022 г., 28.04.2023 г., 29.05.2024 г.)

Настоящие Правила проживания в Отеле «Лесная ласточка» и пользования гостиничными услугами (далее — Правила), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании - Гостиничные услуги) в Отеле «Лесная ласточка».

ГЛОССАРИЙ.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Отель — «Лесная ласточка», расположенный по адресу 142200, Московская обл., г. о. Серпухов, территория Голубоково-3, д. 1, предназначен для временного проживания, а также оказания комплекса сопутствующих услуг (услуги питания, парковки, экскурсионные, услуги по предоставлению транспорта и др.),

Исполнитель — ООО «ИРОНДЭЛЬ», зарегистрировано «27» февраля 2001 г. за основным государственным регистрационным номером 1025007771986, ИНН 5077013820, действует на основании устава и иных нормативных актов ООО «ИРОНДЭЛЬ».

Услуги — гостиничные услуги или услуги питания, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

Гостиничные услуги — услуги по проживанию, питанию и оздоровлению в соответствии с выбранным тарифом. Гостиничные услуги не включают в себя НДС, в соответствии с действующим законодательством

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

Гости (потребители) — граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу Гостя.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Гостя.

Гостиничные сутки / номерночь - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 18:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 15:00.

Время заезда - с 18.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 18 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 часов до 17:00 часов.

Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: - за полные сутки с 00:00 часов до 18:00 часов.

Время выезда - до 15.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 15 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - за половину суток с 15:00 часов до 00:00 часов.

Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 15:00 часов до 00:00 часов.

Служба приема и размещения — это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее - СПиР).

Отдел бронирования — это отдел, занимающийся бронированием номеров в Отеле.

Бронирование — предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком,

Гостиничные сутки - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) - 18:00 часов, окончание гостиничных суток (время выезда) - 15:00 часов.

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг. Подписание Гостем регистрационной карты является акцептом, т.е. полным и безоговорочным принятием условий договора, а также Правил предоставления гостиничных услуг.

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 07:00 часов до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом Отеля.

Обеспечительный платеж (депозит) – сумма, вносимая Гостем при заселении в Отеле, которая является денежным обязательством Гостя, в том числе обязанности

возместить убытки, уплатить неустойку в случае нарушения договора и/или требований настоящих Правил, и обязательства, возникшие у Гостя за период его пребывания в Отеле, в т.ч. оплата дополнительно оказанных услуг. Обеспечительным платежом (депозитом) может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

Гарантированное бронирование (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении или по условиям отдельного договора не установлены иные условия отмены. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа заезда, в день заезда, после чего договор прекращается.

Подтверждение бронирования - документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) - вид бронирования, при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты за 7 (семь) календарных дня до предполагаемого дня заезда Гостя/Заказчика в отель. В случае если предварительное бронирование было совершено менее чем за 3 (три) дня до предполагаемого дня заезда, то Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления после 18:00 часов предполагаемого дня заезда

Отмена услуг - отмена Гостем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Гостем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте info@lastochka-mo.ru не позднее чем за 24 часа до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют преваляющее значение.

Сайт - официальный сайт Отеля в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, находящийся по адресу: www.lastochka-mo.ru

Сезоны (Низкий, Основной) - определенные временные периоды, устанавливаются Исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя и указываются в Подтверждении бронирования.

Прейскурант - систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения или в отделе бронирования Отеля.

Специальные предложения - скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

Промокод - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор буквенно-цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте Отеля или назвать (предъявить) при бронировании и/или поселении в Отеле.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 ОТЕЛЬ имеет свидетельство о классификации «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ» (свидетельство Рег. № 77/АО10-00130-77/01216258/915-2024, дата выдачи 01.10.2025 г., срок действия свидетельства до 01.10. 2027 г. выдано Аккредитованная организация по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Экперт консалт груп»).
- 1.2. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд отеля включает в себя 80 (восемьдесят) номеров различных категорий.

Гостиничные номера подразделяются на:

Категория	Номера – всего 80 номеров
«Супериор»	Корпус 1: №№1108,1109;1208,1209; Корпус 2: №№2108,2109,2208,2209; Корпус 3: №№3108,3109,3208,3209; Корпус 4: №№4108,4109,4208,4209. (всего – 16 номеров)
Высшая категория «Джуниор сьют»	Корпус 1: №№1101-1104;1201-1204; Корпус 2: №№2101-2104,2201-2204; Корпус 3: №№3101-3104,3201-3204; Корпус 4: №№4101-4104,4201-4204. (всего – 32 номера)
Высшая категория «Комфорт»	Корпус 1: №№1105-1107;1205-1207; Корпус 2: №№2105-2107,2205-2207; Корпус 3: № №3105-3107,3205-3207; Корпус 4: №№ 4105-4107,4205-4207. (всего – 24 номера)
Высшая категория «Фэмили»	Корпус 1: №№1110,1210; Корпус 2: №№2110,2210; Корпус 3: №№3110,3210; Корпус 4: №№4110,4210. (всего – 8 номеров)

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

- 2.2. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:
- по телефону 8 (800) 222-87-67
 - путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: www.lastochka-mo.ru
 - по электронной почте: info@lastochka-mo.ru;
 - путем личного обращения в СПиР.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. гостей;
 - возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если гости заезжают с детьми),
 - даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей),
 - тип бронируемого номера,
 - способ оплаты (наличный/безналичный расчет),
 - контактный номер гостя для связи,
 - адрес электронной почты гостя.
- 2.3. В случае непредставления гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, Отель оставляет за собой право отказать гостю (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.
- 2.4. Отель до 4 (четырёх) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации, установленной п. 2.2 настоящих Правил, либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.
- 2.5. После получения Гостем Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Гость осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и Подтверждении бронирования.
- В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.
- 2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет и/или в кассу Отеля.
- 2.7. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда или в соответствии с условиями отдельного договора. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении

бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

- 2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения Отеля и/или на официальном Сайте.
- 2.9. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.

- 3.2. Режим работы Отеля — круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 30 (тридцать) минут возможен в период проведения ночного аудита.
- 3.3. Предельный срок непрерывного проживания в Отеле составляет — 364 (триста шестьдесят четыре) суток;
- 3.4. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:
 - 3.4.1. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
 - 3.4.2. Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
 - 3.4.3. Свидетельства о рождении — для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста.
 - 3.4.4. Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 3.4.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - 3.4.6. 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.

- 3.4.7. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.
- 3.4.8. Разрешения на временное проживание лица без гражданства.
- 3.4.9. Вида на жительство лица без гражданства.
- 3.4.10. 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.
- 3.4.11. 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).
- 3.4.12. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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 июля 1995 г. N 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".
- 3.4.13. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

В случае непредставления документов, поименованных в настоящем разделе, Отель вправе отказать в предоставлении услуг.

При заселении Гость заполняет, подписывает и сдает сотруднику службы приема и размещения Анкету Гостя (регистрационную карту).

- 3.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.
- 3.6. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим — вход на территорию Отеля осуществляется по предварительно заказанному пропуску или по утвержденным спискам.
- 3.7. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 7:00 часов до 23:00 часов по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 7:00 часов до 23:00 часов. Посетитель обязан при входе на территорию Отеля предъявить представителю охранной организации на контрольно-пропускном пункте документ, удостоверяющий личность.
- 3.8. При заселении в Отеле Гостю выдается электронный ключ, от соответствующего номера. Электронный ключ является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.
- 3.9. Отель оставляет за собой право, при заселении в Отель Гостя затребовать внесение обеспечительного платежа (депозита), который будет являться обеспечением исполнения денежного обязательства Гостя, в том числе обязанности Гостя возместить убытки или уплатить неустойку в случае нарушения договора или требований настоящих Правил. О необходимости внесения обеспечительного платежа (депозита) Отель обязан уведомить Гостя в момент бронирования услуг размещения, до внесения оплаты Гостем заказанных услуг. Сумма обеспечительного платежа (депозита) утверждается отдельным локально-нормативным актом Отеля.
- 3.10. При наступлении обстоятельств, предусмотренных договором и/или настоящими Правилами, сумма обеспечительного платежа (депозита) засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства Гостя, в т.ч. возмещение ущерба Отелю и/или стоимость дополнительных услуг, добровольно приобретенных Гостем. В случае ненаступления в предусмотренный договором и/или настоящими Правилами срок данных обстоятельств или прекращения обеспеченного обязательства обеспечительный платеж (депозит) подлежит возврату в полном объеме.

- 3.11. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 3.12. Все забытые или утерянные вещи должны храниться в Отеле в соответствии с п. 10.16, после чего утилизируются.
- 3.13. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количествоGuestов с учетомGuestов на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Отелем. Подселение производится в присутствииGuestов, к которым производится подселение или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго Гостя возможно по заявке.
- 3.14. Общее количествоGuestов, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Отелем в п.1.3. настоящих Правил.
- 3.15. В стоимость гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:
 - 3.15.1. Питание согласно выбранному тарифу на гостиничные или оздоровительные услуги.
 - 3.15.2. Ежедневная уборка номера.
 - 3.15.3. Ежедневная смена полотенец.
 - 3.15.4. Смена постельного белья осуществляется не реже одного раза в три дня. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть изменены. Отель оставляет за собой право сократить сроки смены постельного белья до ежедневно.
 - 3.15.5. Туалетные принадлежности — пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания.
 - 3.15.6. Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник).
 - 3.15.7. Пользование медицинской аптечкой, находящейся на стойке администрации Отеля, укомплектованной в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 декабря 2020 г. N 1331н "Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам".
 - 3.15.8. Вызов скорой помощи, других специальных служб (бесплатно).
 - 3.15.9. Пользование сейфом, установленном в номере.
 - 3.15.10. Пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление, кондиционирование (если предусмотрено комплектацией номера)).
 - 3.15.11. Побудка Гостя к определенному времени (wake-up call, бесплатно).

- 3.15.12. Осуществление внутренних телефонных переговоров.
- 3.15.13. Услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi).
- 3.15.14. Предоставление кипятка, бритвенного набора, зубного набора (по запросу).
- 3.15.15. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении.
- 3.15.16. Посещение бассейна, по предварительной записи.
- 3.15.17. Пользование сейфом.
- 3.16. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, не заезда либо раннего выезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

- 4.2. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях Российской Федерации, с учетом положений п. 4.2.
- 4.3. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды платежных карт:
- VISA, MAESTO, MasterCard, МИР.
- Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды платежных карт:
- VISA, MAESTO, MasterCard, МИР.
- 4.4. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 4.5. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прейскурантом, с которым Гость может ознакомиться на стойке СПиР.
- 4.6. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 3 (трёх) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 3 (трёх) лет по запросу в номер может быть предоставлена детская кровать- манеж за дополнительную плату.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

- 5.2. Гость обязан:
- Соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания.

- В течение всего времени нахождения в Отеле иметь при себе электронный ключ и предъявлять его по первому запросу сотрудниками Отеля, в целях подтверждения своего статуса.
- Своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги.
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле.
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля.
- При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).
- Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.
- Уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.
- Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.
- Гость обязан использовать только установленное (или предусмотренное комплектацией номера) Отелем в номере и иных помещениях электрооборудование и не использовать личное электрооборудование.
- При проведении Гостем бумажных шоу, использования конфетти, хлопушек, серпантин; оставлении в номере и иных помещениях Отеля пятен крови, вина, кофе и так далее, когда требуется химическая очистка поверхностей, а также рвотных масс и фекалий; оставлении следов краски, фломастеров,

пластилина на мебели, стенах, ковролине и при подтоплении номеров и залов по вине Гостей, Гость обязуется оплатить дополнительную уборку номера по ценам, утвержденным генеральным директором Отеля.

5.3. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

- 6.2. Отель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 6.3. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.
- 6.4. Представители СПиР Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- 6.5. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля, и/или других лиц.
- 6.6. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.
- 6.7. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.
- 6.8. В случае обнаружения оружия, боеприпасов, взрывчатых, химических, радиоактивных и ядовитых веществ, взрывных устройств, наркотических и психотропных веществ, иных предметов, угрожающих общественной безопасности и порядку, Отель обязан незамедлительно заявить о находке в полицию.
- 6.9. Отель вправе проводить инспектирование номеров на предмет исполнения Гостями настоящих Правил.

6.10. При выявлении постороннего электрооборудования Гостя в номере и иных помещениях, Отель вправе принять электрооборудование на ответственное хранение (без несения ответственности за его техническое состояние) или выселить гостя из номера без компенсации неиспользованного времени проживания.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.

7.2. Гостям запрещено:

- Находиться в наркотическом, сильном алкогольном опьянении на территории Отеля.
- Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем.
- Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени.
- Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.
- Использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления без предварительного согласования с Отелем.
- Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Отелем.
- Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).
- Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства.
- Производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог.
- Переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля.
- Выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (полотенца, тапочки и пр.).
- Использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Отеля, кроме номера проживания Гостя и зоны SPA центра Отеля.
- Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков).
- Модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;

- Производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест.
- Осуществлять видео и/или фотосъемку на территории Отеля без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях).
- Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией Отеля;
- Вносить колющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, наркотические, ядовитые и зловонные вещества и предметы.
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля представить документы, удостоверяющие данное право.
- Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия.
- Находиться на территории Отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейна и пляжной зоны).
- Распитие алкоголя допускается только в номере гостя или на территории точек продажи алкоголя (рестораны, бары).
- Употреблять еду и напитки в т.ч. алкогольные на территории Отеля за исключением номера, приобретенные не в ресторанах и барах Отеля.
- Использовать беседки и мангальные зоны после 23:00 и до 7:00.

7.3. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.4. Курение на территории Отеля категорически, в том числе кальяны и электронные системы нагревания табака, за исключением специально выделенных для этого мест на открытом воздухе, запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки,

и территории Отеля). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Отеля) согласно произведенным затратам.

7.5. На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, раздевалок, зон санитарных комнат и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это осуществляется в целях обеспечения безопасности и контроля качества оказываемых услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторанах Отеля запрещено:

- Находиться в неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми, в купальных костюмах.
- Выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

7.7. Родители (лица, их заменяющие, доверенные лица) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без их сопровождения:

7.7.1. несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;

7.7.2. несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;

7.7.3. несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

8.2. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Разводить костры на всей территории Отеля, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах.
- Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества.

- Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов.
 - Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.
 - Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
 - Пользоваться собственными электроприборами, неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.
- 8.3. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:
- Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте.
 - Немедленно сообщить об этом по телефонам 101 (внутренний), 010, 112 (с мобильного) при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию.
 - Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ.

- 9.2. Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены отелем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.
- 9.3. При прибытии в Отель и осуществления регистрации на стойке СПиР Гость получает электронный ключ, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территорию Отеля. Отель вправе потребовать, а Гость обязан выполнить требование об использовании (ношении) ключа, в противном случае Отель вправе отказать Гостю в оказании услуг на территории Отеля до момента подтверждения Гостем своего статуса.
- 9.4. В случае если Гость прибыл в Отель на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории парковки Отеля, а также денежно-валютных ценностей, драгоценностей и оборудования, находящихся в автомобиле. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой)
- Парковка автомобиля допускается только в специально отведенных зонах, обозначенных дорожной разметкой с соблюдением интервалов между транспортными средствами, согласно требованиям противопожарной безопасности.
- При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

- 10.2. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 142200, Московская обл., г.о. Серпухов, территория Глубоково-3, д. 1. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.
- 10.3. Книга отзывов и предложений находится у администратора СПиР на стойке с информацией для Гостей и может быть использована Гостем при желании. Требования и предложения рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи обращения.
- 10.4. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Отель ответственности не несет.
- 10.5. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 10.6. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку.

Кроме того, Гость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.

За нарушение раздела 9 настоящих Правил Гость, по требованию Отеля, уплачивает Отелю штраф в размере, установленном в соответствующем приказе Отеля в течение трех календарных дней со дня нарушения, но в любом случае не позднее дня выезда из Отеля.

- 10.7. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.
- 10.8. Отель не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.
- 10.9. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Гостю в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 5.1 настоящих Правил.
- 10.10. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.
- 10.11. Отель не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п., за недополученную прибыль или не прямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Отеля не превышает суммы оплаты, взимаемой Отелем за предоставление услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.
- 10.12. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в сильном алкогольном или наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право Отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату Гостем права требовать от Отеля предоставление Услуги.
- 10.13. Гости и приглашенные ими лица несут полную материальную ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества,

оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

- 10.14. Отель не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.
- 10.15. Обстоятельства непреодолимой силы. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников Гостя и/или других сторон); прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.
- 10.16. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и договорами на оказание Услуг и/или агентскими договорами условия, описанные в вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.
- 10.17. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:
- Отель отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. При этом внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
 - Отель отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Отелем на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф.

- ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа или сейфовой ячейки, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу или сейфовой ячейки был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
 - Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Отеля. В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за сохранность вещей.
 - В случае обнаружения забытых Гостем вещей ОТЕЛЬ незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.
- 10.18. За нарушение Гостем настоящих Правил, Гость уплачивает штраф в размере 10 000,00 (десять тысяч) рублей, по требованию Отеля. Уплата штрафа не освобождает гостя от необходимости возмещения нанесенного ущерба и иных выплат, в соответствии с настоящими Правилами.

11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.

- 11.2. ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:
- 11.2.1. Несвоевременной оплаты услуг.
 - 11.2.2. Причинения материального ущерба Отелю.
 - 11.2.3. Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ.
 - 11.2.4. По основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».
- 11.3. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в п.п. 11.1 представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.
- 11.4. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 11.2), а также Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

11.5. В случае если по истечении указанного в пп. 11.3 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

В части вопросов, не урегулированных настоящими правилами, Отель руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.