



ОРЛОВСКИЙ
ПАРК-ОТЕЛЬ



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В ПАРК-ОТЕЛЕ «ОРЛОВСКИЙ»

1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Парк-отель «Орловский» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать или приобрести, либо заказывающими, приобретающими и (или) использующими услуги Парк-отеля «Орловский», расположенном по адресу: 142714, Московская область, Ленинский район, д. Дальние Пруды, территория гостиничного комплекса «Орловский» (далее – Парк-отель), который оказывает услуги гостиниц с ресторанами потребителям.

Режим работы Парк-отеля – ежедневный, круглосуточный.

В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально, в случае, если они не противоречат нормам действующего законодательства.

2. Условия бронирования

Парк-отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договора на услуги по проживанию и предоставление иных гостиничных услуг.

Бронирование номера в Парк-отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Парк-отеля посредством электронной почты (юридические лица), телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика (физическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги в пользу потребителя).

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Исполнитель вправе применять в Парк-отеле следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Парк-отель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Парк-отель ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания и/или предавторизация кредитной карты (условия оплаты зависят от выбранного тарифа на проживание). Для представителей юридических лиц, имеющих с Исполнителем договор с отсрочкой платежа, взаиморасчеты осуществляются в рамках и в период, определенный письменным соглашением.

Все бронирования в Парк-отеле гарантированные предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа сохраняются до 12:00 дня, следующего за бронированным днем заезда.

В случае если бронирование не было отменено до 18:00 дня прибытия, а гость не прибыл, то исполнитель взимает с Заказчика плату в сумме, равной стоимости первых суток проживания по забронированному тарифу.

Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Парк-отеля по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя или лица, представляющего его интересы.

В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания (по специальному, невозвратному, предоплатному тарифу на размещение) не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата возврату не подлежит.

При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, Парк-отель имеет право аннулировать бронирование за 3 дня до заезда.

Парк-отель вправе отказать в предоставлении своих услуг, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами Парк-отеля или гражданско-правовым договором, заключенным с ней, предусмотрена обязанность Парк-отеля в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

3. Размещение

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем заполнения регистрационной формы установленного в Парк-отеле «Орловском» образца подписанной двумя сторонами. После чего администратор отдела приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Парк-отеле 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».

Регистрация в Парк-отеле 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 Парк-отеле 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».

Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Парк-отеля в соответствии с действующим законодательством.

Администрация Парк-отеля обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Гостиницу.

Заезд в Гостиницу и выезд из Парк-отеля Потребителя осуществляются с учетом расчетного часа.

Время заезда - 16 часов по местному времени. Время выезда - 13 часов по местному времени.

Размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

При необходимости продления проживания в Парк-отеле, Гость может обратиться в отдел приема и размещения за 24 часа до установленного времени выезда. При наличии свободных мест в Парк-отеле срок проживания может быть продлен.

Родители несут полную ответственность в соответствии со ст. ГК РФ Статья 1073, СК РФ Статья 63. за соблюдение норм и правил поведения детьми в общественных местах. Администрация Гостиницы не несет ответственности за детей, оставленных без присмотра родителей или сопровождающих лиц.

В стоимость номера по системе «Все включено» входят следующие виды услуг, оказываемые Парк-отелей:

- Проживание в номере Парк-отеля в течение всего срока, оговоренного и оплаченного при регистрации Гостя;
- Питание по системе «Шведский стол» - завтрак, обед и ужин.
- Наличие в номере душевой комнаты и туалета;
- Наличие в номере сейфа, телевизора, телефона, фена;
- Наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения (мыло, гель-шампунь, туалетная бумага и т.п.);
- Смена полотенец ежедневно;
- Ежедневная уборка в номере (если гость не оставил на двери табличку «Не беспокоить»);
- Ежедневная смена постельного белья;
- Пользование детской игровой комнатой;
- Пользование СПА зоной (сауна, бассейн, хаммам);
- Посещение зоопарка на территории Парк-отеля;
- Прокат спортивного инвентаря;
- Посещение пляжа;*

- Пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Парк-отеля.

Парк-отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по запросу):

- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка, иголок, ниток;
- Справочная информация по городу;
- Предоставление дополнительных одеял;
- Кроватка для ребенка в возрасте до 3-х лет;
- Детское кресло в ресторане для детей до 3-х лет.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется отделом приема и размещения. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

Посещение проживающих в Парк-отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации Парк-отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 07:00 до 23:00 (не больше двух человек на номер). Администрация Гостиницы не несет ответственность за сохранность автомашины и оставленных в ней ценностей, за вещи, оставленные в номере на территории Парк-отеля.

- Завтрак «Шведский стол» сервируется в Ресторане «Кандинский» с 09:00 до 11:00;
- Обед «Шведский стол» сервируется в Ресторане «Кандинский» с 13:00 до 15:00;
- Ужин «Шведский стол» сервируется в Ресторане «Кандинский» с 18:00 до 21:00;

- СПА зона работает с 10:00 до 22:00;
- Услуга «Рум-сервис» доступна с воскресенья по четверг с 09:00 до 23:00, с пятницы по субботу с 09:00 до 02:00;
- Ресторан «ПетрУшка» работает ежедневно с 12:00 до 23:00**.

Услуги прачечной и химчистки предоставляются в соответствии с утвержденным прейскурантом:

- Вещи, сданные в глажку, стирку или химчистку до 10:00 часов, будут возвращены до 11:00 часов следующего дня. Вещи, сданные после 11:00 часов, будут возвращены в течение 48 часов.
- Услуга экспресс-стирка – выполнение заказа в течение 6 часов, вещи принимаются с 09:00 до 12:00.
- Услуга экспресс-глажка – выполнение заказа в течение 2 часов, вещи принимаются с 08:00 до 17:00.
- Заказ, не имеющий заполненную форму, считается недействительным.
- При отсутствии рекомендаций по обработке Парк-отель не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске.

* Посещение Гостевого пляжа бесплатно для всех проживающих гостей, за вход на VIP пляж взимается дополнительная плата, кроме гостей, проживающих в номерах категории Именной люкс, Президентский люкс. В случае закрытия VIP-пляжа, для гостей, проживающих в номерах категории Именной люкс, Президентский люкс предоставляется VIP-зона с шезлонгами на Гостевом пляже отеля.

**Время работы ресторана может быть изменено по решению Администрации Парк-отеля.

- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки.
- Парк-отель не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.

- Парк-отель не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 1 месяца после сдачи.
- В случае утери или порчи компенсация не превысит трехкратный размер стоимости предоставленных услуг.
- На комбинированные изделия со стразами, блестками, шелком, трикотажем, деревом, мехом и кожей стоимость услуги увеличивается на 50%
- Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.

При временном выезде с территории Парк-отеля необходимо поставить штамп на парковочном талоне у администратора Службы приема и размещения.

При выезде из Парк-отеля Гость сдает механический и электронный ключ/ключи от номера / коттеджа / гостевого дома администратору отдела приема и размещения, (номер принимается службой гостиничного хозяйства), производит оплату за дополнительные услуги и мини бар. При окончательном выезде и расчете, так же ставится штамп на парковочном талоне для выезда с территории. При утере ключа с гостей взимается штраф (при потере электронного ключа – 300 руб. (триста рублей), при потере ключа от коттеджей – 1000 рублей (тысяча рублей).

На территории Парк-отеля строго запрещено запуск фейерверков и пиротехнических изделий согласно Постановлению Правительства РФ от 16.09.2020 N 1479 (ред. от 30.03.2023) «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации». Взыскание за несанкционированный запуск фейерверков и пиротехнических изделий на территории Парк-отеля составляет 500 000 руб. (Пятьсот тысяч рублей).

4. Порядок оплаты

В Парк-отеле установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание в Парк-отеле взимается в соответствии с расчетным часом. При размещении потребителя с 11 часов 00 минут до установленного расчетного часа дня заезда по условиям имеющегося бронирования (ранний заезд) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток от стоимости размещения в соответствии с выбранной категорией номера, согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному Приказом Генерального менеджера.

В Парк-отеле установлена посуточная тарификация, согласно которой минимальная плата за размещение составляет стоимость одних суток. Размещение потребителя без предварительного бронирования (walk-in) с 0 часов 00 минут до 12 часов текущих суток по местному времени возможно только при наличии в Парк-отеле свободных от брони номеров, с оплатой проживания в размере 100% от стоимости размещения в соответствии с выбранной категорией номера, согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному Приказом Генерального Директора.

В случае задержки выезда (поздний выезд):

- За несвоевременную сдачу номера (позже 13:30) без согласования со службой приема и размещения – взимается штраф в размере 2000 рублей за первый час и 3000 рублей за каждый последующий час;
- Не более 6 часов после расчетного часа - взимается 50% от стоимости номера;
- От 6 часов и выше (не превышая отельные сутки) после расчетного часа - взимается 100% от стоимости номера.

Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги. Все счета оформляются в российских рублях.

Оплата наличными денежными средствами, кредитными картами производится на всех точках продаж отеля. Так же возможно осуществление платежа по QR-коду. Оплаты наличными или по кредитным картам возможны только в российских рублях.

В Парк-отеле к оплате принимаются банковские карты.

В связи с ограничениями, накладываемые банками-эмитентами (лимиты платежей, ограниченный срок действия и т.п.) на использование виртуальных платежных карт, оплата виртуальными платежными картами возможна только при бронировании и предоплате через интернет, а для юридических - только при наличии подписанного договора с Парк-отелем.

5. Обязанности Гостей:

- Наличие регистрации в Парк-отеле обязательно для всех проживающих гостей;
- Соблюдать установленный Парк-отелем порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг;
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Парк-отеля;
- Соблюдать технику безопасности при использовании бытовых электроприборов на территории Парк-отеля;
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Парк-отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Парк-отеля на день обнаружения ущерба.

*В Парк-отеле действует динамическое ценообразование.

В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;

- Не беспокоить других гостей, проживающих в Парк-отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Парк-отеле;
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Парк-отеля;

- При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Парк-отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- При выезде из Парк-отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

6. В Парк-отеле запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Парк-отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия;
- Курить в помещениях, расположенных на территории Парк-отеля;
- Употреблять в ресторане, баре и лобби Парк-отеля продукты и напитки, приобретенные вне Парк-отеля;
- Выносить продукты и напитки со Шведской линии ресторана Парк-отеля;
- Использовать оборудование Парк-отеля не по его прямому назначению (в случае затруднений гостю необходимо обратиться к сотрудникам Парк-отеля для разъяснения правил использования);
- Нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- Держать в номере Главного корпуса животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. Размещение с собаками и кошками согласовывается дополнительно администрацией Парк-отеля, так же взимается дополнительная плата.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Парк-отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

В случаях выявления фактов курения гостем в неотведенных для этого местах на территории Парк-отеля, гость оплачивает стоимость генеральной уборки номера в размере 8 000 (восемь тысяч) рублей по каждому факту курения.

При активации пожарной тревоги, с гостя, по вине которого произошла активация, взимается плата в размере 30 000 (тридцать тысяч) рублей.

7. Обязанности Парк-отеля:

Парк-отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Парк-отеле точек питания, связи, бытового обслуживания.

Парк-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.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе приема и размещения Парк-отеля.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

8. Права Парк-отеля:

Администрация Парк-отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Парк-отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Парк-отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем помещения 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.

Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Парк-отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания.

9. Дополнительная информация об условиях проживания

Парк-отель, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Парк-отеля в службу приема и размещения гостей. В противном случае, Парк-отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей сотрудники Парк-отеля определяют находку в «Комнату забытых вещей» и предпринимают все меры по их возврату владельцу в соответствии с действующей процедурой.

Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей» находится в службе приема и размещения гостей.

Парк-отель хранит забытую Гостем вещь, в течение 3 (трех) трех календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в течение 6 (шести) календарных месяцев.

Парк-отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Парк-отеля.

Парк-отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Парк-отеля.

Парк-отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Парк-отеля.

Парк-отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 22 часов. О любых шумных работах в Парк-отеле Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Парк-отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

10. Порядок разрешения споров

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Парк-отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Книга отзывов и предложений находится на Уголке потребителя у администраторов службы приема и размещения в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.