

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Экотрейд»



Шорохов П.А.
05.04.2021 г.

ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ
В ПАРК-ОТЕЛЕ «МЕДВЕЖЬЯ ГОРА»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения	3
2. Информация об исполнителе	4
3. Условия и порядок бронирования номеров.....	4
4. Порядок размещения и условия проживания.....	6
5. Нормы поведения	14
6. Порядок оплаты	15
7. Перечень иных платных услуг	17
8. Обязанности и ответственность исполнителя	18
9. Обязанности и ответственность потребителя	19

1. Общие положения

1.1. Правила проживания и пользования услугами в Парк-Отеле «Медвежья гора» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и утверждаются с учетом Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила являются внутренним документом ООО «Экотрейд» (далее — Парк-Отель «Медвежья Гора») и регулируют его отношения в области предоставления гостиничных услуг и проживания в Парк-Отеле.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Парк-Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- «услуги третьих лиц» — комплекс услуг, которые не оказываются Парк-Отелем «Медвежья Гора»;
- «гостиница» — имущественный комплекс в виде коттеджей, оборудования и иного имущества, предназначенный для оказания гостиничных услуг;
- «гость» или «потребитель» — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «исполнитель» или «предприятие» — юридическое лицо, предоставляющее потребителю гостиничные услуги в Парк-Отеле «Медвежья гора»;
- «тариф» или «цена номера» — стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «заказчик» — физическое [юридическое] лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее — договор), в пользу потребителя;
- «бронирование» — предварительный заказ номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
- «расчетный час» — время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя;
- «КПП» — пограничный контрольно-пропускной пункт.

1.4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

2. Информация об исполнителе

2.1. Парк-Отель «Медвежья Гора» расположен по адресу: 187620, Ленинградская область, Бокситогорский район, деревня Чудская, территория База рыбоводного хозяйства, дом 1. Номерной фонд Парк-Отеля располагает 23 уютных коттеджа из эко-древесины.

2.2. На основании Решения от 31 марта 2021 г. № 727 о соответствии требованиям Порядка классификации гостиниц, утвержденного Постановлением Правительства РФ №158 от 16 февраля 2019 г., Парк-Отелю присвоена категория «четыре звезды». Свидетельство о присвоении Парк-Отелю категории регистрационный номер № 78/АА-46/727-2021, выдано 31 марта 2021 г. аккредитованной в Системе классификации объектов туристической индустрии организацией — ООО «Бюро классификации и экспертизы» (регистрационный номер аттестата аккредитации № N АА-46). Срок действия свидетельства — до 13 февраля 2023 г.

3. Условия и порядок бронирования номеров

3.1. Предварительное бронирование номеров производится как непосредственно через отдел бронирования гостиницы по телефонам: +7 (812) 408-88-88, +7 (962) 710-44-44 или по электронной почте на адрес: mail@medvezhiagora.ru, так и через веб-сайт Парк-Отеля: <https://medvezhiagora.ru/>, посредством онлайн бронирования.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

- а) гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 12:00 по московскому времени дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного внесения изменений в бронирование или отказа от бронирования, а также опоздания или не заезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой коттеджа, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется;
- б) договорное бронирование — вид гарантированного бронирования, при котором заказчик имеет с Парк-Отелем договор на размещение гостей по особому тарифу (праздничные и выходные дни), Парк-Отель ожидает гостя до

12:00 по московскому времени дня, следующего за заявленным днем заезда, после чего бронирование аннулируется. Внесение изменений в бронирование или отказ от него без оплаты за простой коттеджа должны осуществляться до расчётного времени, установленного в договоре между заказчиком и исполнителем.

в) негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Парк-Отель ожидает потребителя до 20:00 по московскому времени заявленной даты его заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

- а) дата заезда и выезда;
- б) количество гостей, которые будут проживать в номере, и их полные имена;
- в) номер и срок окончания действия банковской платёжной карты (для гарантии бронирования);
- г) электронный адрес, на который, по желанию заказчика гостиница может отправить подтверждение произведённого бронирования.

3.3. Внесение заказчиком (потребителем) изменений в договорное бронирование (праздничные и выходные дни) или его отмена возможны не позднее, чем за 3 суток до даты заезда потребителя в Парк-Отель. В случае внесения заказчиком (потребителем) изменений или отмены предварительного бронирования после указанного времени, либо неприбытия гостя, с банковской карты, указанной заказчиком (потребителем) при бронировании коттеджа, будет списаны суммы, равные стоимости первой ночи проживания, а также за фактические понесенные расходы за заказанные услуги.

3.4. В случае наличия у потребителя льгот по условиям и стоимости размещения, предоставленных ему по предварительной договорённости или на основании действующего договора, заключенного Парк-Отелем с действующим в интересах потребителя заказчиком, или с самим потребителем, бронирование осуществляется только по письменной заявке, направленной в отдел бронирования по электронной почте. Льготное бронирование номера по телефону не производится.

3.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления от исполнителя, подтверждающего факт бронирования с указанием заказчика (потребителя), категории забронированного коттеджа и его цены, условий бронирования, сроков проживания в Парк-Отеле и иных сведений, определяемых исполнителем.

3.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты заезда и проживания отсутствуют свободные коттеджи запрашиваемой категории.

4. Порядок размещения и условия проживания

4.1. Режим работы Парк-Отеля — круглосуточный.

4.2. Парк-Отель обеспечивает круглосуточное проживание гостей.

4.3. Расчетным часом начала регистрации гостей при заезде в Парк-Отель является 16:00 текущих суток по московскому времени. Размещение ранее 16:00 предоставляется только при условии оплаты услуги раннего заезда.

4.4. Расчетным часом обязательного окончания оплаты гостиничных услуг и освобождения коттеджа гостем при выезде из Парк-Отеля является 14:00 текущих суток по московскому времени.

4.5. Исполнитель обеспечивает круглосуточную регистрацию потребителей, заезжающих в Парк-Отель, и выписку выезжающих потребителей.

4.6. Заселение граждан в гостиницу осуществляется строго по предъявлении ими документов, удостоверяющих их личность, и подтверждающих законность их пребывания на территории Российской Федерации. Такими документами в соответствии с действующим законодательством являются:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста.
- г) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (данное правило применяется с 01.01.2021г.)
- д) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- е) паспорт иностранного гражданина, либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- ж) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- и) вид на жительство лица без гражданства.

С 01.01.2021 года заселение в Парк-Отель лиц до 14 лет возможно вместе с родителями (усыновителями, опекунами) на основании документа, удостоверяющего личность взрослого, и свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Сопровождать несовершеннолетних могут и иные лица, но с нотариального согласия законных представителей (одного из них).

С 01.01.2021 года заселение в Парк-Отель 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

4.7. Водительское удостоверение не является документом, удостоверяющим личность.

4.8. При физическом отсутствии документов, удостоверяющих личность гостя, и/или подтверждающих законность его пребывания на территории Российской Федерации, а также при отказе гостя соблюдать настоящие Правила, Парк-Отель вправе отказать гостю в заселении.

4.9. Расписываясь в регистрационной карте гостя при размещении, гость тем самым заключает официальный договор на приобретение гостиничных услуг и документально подтверждает свое согласие на обработку исполнителем его персональных данных и на соблюдение им настоящих Правил.

4.10. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных гостя с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152—ФЗ «О персональных данных». В соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 6 настоящего Федерального закона, обработка персональных данных проводится исполнителем с письменного согласия гостя для исполнения договора о предоставлении гостиничных услуг. Необходимость обработки персональных данных для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, предусмотрена пп. 5 п. 1 ст. 6 указанного Федерального закона.

4.11. Цель обработки персональных данных гостей сотрудниками Парк-Отеля ограничивается условиями предоставления им гостиничных услуг на временное проживание, включая официальную регистрацию гостей в Парк-Отеле, и требованиями российского законодательства об их миграционном учёте по месту временного пребывания.

4.12. Исполнитель, получая доступ к персональным данным, обязуется не раскрывать третьим лицам, и не распространять персональные данные без письменного согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4.13. Предельный срок временного проживания в гостинице иностранных граждан определяется следующим:

- а) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы, — сроком действия выданной визы;
- б) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, — суммарным сроком не более девяноста суток в течение каждого периода в сто восемьдесят суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также в случае, если такой срок не продлен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.14. Предельный срок временного проживания в гостинице гражданина Российской Федерации определяется заключенным с ним договором на гостиничное обслуживание, срок действия которого не может превышать одного года.

4.15. Регистрация гостей, 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. № 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».

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 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.16. Парк-Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного администрацией Парк-Отеля. По истечении согласованного срока, проживающий гость обязан освободить коттедж, не позднее 14:00 московского времени последнего дня согласованного срока проживания, за исключением проживания по тарифам с гарантированным поздним выездом, а также при привилегиях, предусмотренных действующей программой лояльности.

4.17. Продление гостем срока проживания в этом же коттедже Парк-Отеля возможно только при отсутствии на этот коттедж подтвержденной брони в пользу третьих лиц и наличии свободных коттеджей. При этом, гость обязан сообщить администратору стойки приёма и размещения Парк-Отеля о своем намерении продлить проживание до расчетного часа выписки из отеля - 14:00 по московскому времени. В противном случае исполнитель имеет право переселить гостя в другой коттедж, либо отказать ему в продлении проживания по причине отсутствия свободных коттеджей.

4.18. Сокращение потребителем (физическим лицом) срока своего проживания осуществляется без штрафных санкций, за исключением бронирований по невозвратным предоплаченным тарифам и праздничными днями. Сокращение групповым потребителем (туристической группой) срока своего проживания возможно только при соблюдении условий, предусмотренных договором между Парк-Отелем и заказчиком, осуществившим приобретение гостиничных услуг в пользу группового потребителя.

4.19. При наличии свободных коттеджей размещение в Парк-Отеле может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 10:00 по московскому времени текущего дня. При наличии свободных коттеджей гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 16:00 по московскому времени текущего дня.

4.20. При задержке выезда гостя из номера позже расчётного часа 14:00 по московскому времени текущего дня, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде гостя после расчетного часа, до 17:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 25% от стоимости коттеджа за сутки;
- при выезде гостя после расчетного часа, до 20:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 50% от стоимости коттеджа за сутки;
- при выезде гостя после расчетного часа, после 20:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 100% стоимости коттеджа за сутки.

Если в действующем договоре на размещение между Парк-Отелем и заказчиком установлены особые правила позднего выезда и раннего заезда, приоритет отдается условиям договора.

4.21. Общее количество проживающих гостей в Малом доме не может превышать 6 человек, в Большом доме/Большом доме с камином/Большом доме Люкс – 7 человек, в VIP доме – 8 человек, в Доме с баней – 4 человек, в Президентском доме – 12 человек.

4.22. Гость несёт всю полноту ответственности за нахождение в своём коттедже лиц, как проживающих, так и посторонних, не проживающих в Парк-Отеле, а также за соблюдение ими настоящих Правил при их нахождении в его коттедже. Проход приглашённого лица в коттедж гостя возможен только с согласия самого гостя и Исполнителя (администратора стойки Службы приема и размещения Парк-Отеля).

Количество приглашенных лиц в коттедже гостя — не более 4 человек на 1 коттедж;

Проход приглашенных лиц в коттедж гостя — с 9.00 до 22.00.

4.23. Потребитель обязан зарегистрировать приглашённое им в свой номер лицо у администратора на стойке Службы приёма и размещения гостей в случае пребывания этого лица в коттедже в вечернее и/или ночное время (после 22:00). Регистрация возможна только при наличии у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность, в соответствии с п. 4.6 настоящих Правил. Отсутствие у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность, является законным основанием для отказа приглашённому лицу в нахождении в гостиничном номере в вечернее и/или ночное время (после 22.00).

Гости несут личную ответственность за своевременный уход из номера приглашенных лиц, а равно уклонение от регистрации приглашенных лиц в соответствии с абз. 1 настоящей статьи в виде штрафа в сумме 750 000 (семьсот пятьдесят тысяч) рублей.

4.24. В вечернее и/или ночное время (после 22:00), сотрудники Службы безопасности Парк-Отеля имеют право уточнять у подозрительных лиц цели пребывания в Парк-Отеле, а также ограничивать доступ на территорию, где расположен номерной фонд, посторонним, не проживающим в Парк-Отеле лицам.

4.25. Влажная уборка в коттеджах производится 2 раза в неделю. Смена полотенец, постельного белья и туалетных принадлежностей производится один раз в два дня по запросу. По просьбе гостя, внеплановая смена постельного белья может быть произведена до 17:00 текущего дня.

4.26. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», курение, в т.ч. и электронных сигарет и кальянов, на территории Парк-Отеля строго запрещено! Администратор при заселении в Парк-Отель информирует потребителя о местах на улице, специально предназначенных для курения и оборудованных урнами. Сотрудники коммерческой службы, ответственные за обслуживание мероприятий на территории гостиницы, обязаны заблаговременно довести эту информацию до организаторов и/или заказчиков этих мероприятий.

4.27. В случае выявления факта курения в коттедже или в других помещениях Парк-Отеля, потребитель оплачивает сумму расходов, связанных с генеральной уборкой помещения, очисткой предметов интерьера помещения и воздуха в нём от табачного дыма. Сумма данных расходов является фиксированной и устанавливается прейскурантом на дополнительные услуги по возмещению ущерба в номерном фонде гостиницы, составляет 25 000 рублей.

4.28. Подтверждением факта курения потребителя является наличие табачного запаха, и/или сигаретного дыма, и/или окурка/окурков, и/или табачного пепла в помещениях Парк-Отеля. Горничная/сотрудник Парк-Отеля, обнаруживший факт курения в коттедже/помещении, информирует об этом администратора или координатора хозяйственной службы. Администратор или координатор хозяйственной службы лично удостоверяет факт курения в присутствии

горничной и сотрудника службы безопасности, оформляет акт за дополнительную обработку коттеджа/помещения, связанную с генеральной уборкой помещения, очисткой предметов интерьера помещения и воздуха в нём от табачного дыма.

Стоимость данных расходов, утвержденная прејскурантом на дополнительные услуги по возмещению ущерба в номерном фонде Парк-Отеля, начисляется на счет гостя. При повторном обнаружении факта курения на территории, Парк-Отель оставляет за собой право отказать потребителю в оказании ему гостиничных услуг и обратиться в правоохранительные органы за установлением факта административного правонарушения.

4.29. Администрация Парк-Отеля оставляет за собой право посещения коттеджа без согласования с гостем в случае обнаружения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка использования бытовых приборов.

4.30. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях Парк-Отеля систем видеонаблюдения (за исключением гостевых коттеджей и общественных туалетных комнат).

4.31. Администрация Парк-Отеля не несет ответственности за сбои в работе городских сетей и коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее) в результате природных катаклизмов и техногенных аварий, а также по вине третьих лиц, не являющихся работниками Парк-Отеля.

4.32. Администрация Парк-Отеля не несёт ответственности за пропажу или порчу ценных вещей гостя, в результате нарушения гостем установленного порядка их хранения и Правил проживания.

4.33. Администрация Парк-Отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка и условий проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения гостем материального ущерба Парк-Отелю или третьим лицам, находящимся в Парк-Отеле.

4.34. В случае порчи или утраты имущества Парк-Отеля, потребитель обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере в соответствии с действующими ценами на возмещение ущерба, возникшего в результате порчи или пропажи имущества номерного фонда Парк-Отеля.

4.35. Забытые и найденные в Парк-Отеле вещи хранятся в надёжном, недоступном для посторонних лиц, месте. При этом ценные вещи, включая деньги, ювелирные изделия, банковские карты, антикварные изделия, дорогостоящую парфюмерию и косметику, часы, электронную технику, предметы дорогостоящей одежды от известных производителей и прочее, хранятся отдельно от остальных вещей. Сроки хранения составляют: 90 суток для неценных вещей и не менее 365 суток — для ценных вещей. Расходы, связанные с отправкой и доставкой забытых вещей, несет их владелец.

Срок хранения утерянной банковской карты определяется возможностью оперативного информирования о находке её владельца. При отсутствии такой возможности, после связи с банком—эмитентом, в соответствии с его рекомендациями, найденная банковская карта уничтожается.

4.36. Забытая гостем вещь, востребованная им в течение указанных сроков хранения, возвращается ему с соблюдением процедур, предусмотренных внутренними стандартами предприятия по хранению и возврату потерянных и найденных вещей.

4.37. Перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, Книгу отзывов, жалоб и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг гостиницы, а также другую полезную информацию потребитель может получить на стойке Службы приёма и размещения гостей.

4.38. На внеочередное обслуживание по всем видам услуг, которые оказываются в Парк-Отеле, имеют право следующие категории граждан:

- инвалиды Великой Отечественной войны (ВОВ) и инвалиды боевых действий;
- ветераны ВОВ и ветераны боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- инвалиды по заболеваниям I—II группы;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- гражданам, награжденным наградными знаками «Почетный донор СССР» или «Почетный донор России».

Внеочередное оказание услуг указанным категориям граждан осуществляется сотрудниками гостиницы при предъявлении ими документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям граждан.

5. Нормы поведения

5.1. Находящимся на территории Парк-Отеля лицам запрещается:

- А) курить, в т.ч. и электронные сигареты и кальяны, в неустановленных местах на территории Парк-Отеля (Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15—ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
- б) беспокоить других гостей, проживающих в Парк-Отеле, нарушать тишину и общественный порядок в коттедже и общественных местах, пользоваться ненормативной лексикой;
- в) использовать в коттеджах нештатные (не предусмотренные оснащением коттеджа) электронагревательные приборы, средства усиления звукового сигнала (в т.ч. звуковые колонки), а также удлинители и переходники;
- г) проносить в коттеджи и хранить в них запрещенные к гражданскому обороту предметы: оружие, взрывчатые вещества и боеприпасы, наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, а также огнеопасные, радиоактивные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества;
- д) открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в т.ч. при исполнении служебных обязанностей;
- е) распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в необорудованных и непредназначенных для этого местах;
- ж) передавать ключ от коттеджа не зарегистрированному в Парк-Отеле лицу;
- з) выносить из коттеджа имущество, принадлежащее Парк-отелю, включая постельные принадлежности, оборудование и предметы интерьера;
- и) самостоятельно изменять расстановку гостиничной мебели и передвигать её без согласования с администрацией Парк-Отеля;
- к) проносить в коттедж животных, птиц, рептилий и насекомых без согласования с администрацией Парк-Отеля.

В случае нарушения вышеперечисленных условий исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. При этом потребитель обязан в полном объёме оплатить все предоставленные исполнителем услуги и нанесённый ему ущерб и покинуть территорию Парк-Отеля.

6. Порядок оплаты

6.1. Оплата проживания и дополнительных услуг осуществляется по свободным ценам согласно утверждённому руководством исполнителя прейскуранта. Оплата производится в рублях, путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, а также расчётной (кредитной) картой или безналичными платежами, путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя. В Парк-Отеле принимаются к оплате кредитные карты следующих платежных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, China Union Pay, CB International, Diners Club International, American Express, Discover, Золотая корона, Мир.

Заселение в коттедж осуществляется только после внесения потребителем полной предоплаты за весь предполагаемый период проживания.

6.2. В случае незаезда гостя или несоблюдения им правил отмены бронирования коттеджа, исполнитель вправе удержать с него сумму в размере стоимости суток проживания в номере выбранной категории.

6.3. В Парк-Отеле установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

6.4. При размещении потребителя без предварительного бронирования с 0:00 до установленного расчетного часа выезда гостя — 14:00 текущих суток по московскому времени, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток от открытой цены в коттедже выбранной категории.

6.5. При размещении потребителя без предварительного бронирования и/или проживании свыше двенадцати часов от расчетного часа выезда гостя, с потребителя взимается оплата стоимости суток проживания в коттедже выбранной категории.

6.6. При размещении потребителя с предварительным бронированием с 0:00 до установленного расчетного часа выезда гостя - 14:00 текущих суток по московскому времени, плата, с учётом условий бронирования, взимается в размере стоимости суток проживания в номере выбранной категории.

6.7. В случае задержки выезда гостя из коттеджа, при наличии свободных коттеджей, после расчетного часа взимается плата в соответствии с правилами расчета за поздний выезд (п. 4.20.).

6.8. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

6.9. Право позднего выезда предоставляется потребителю только с согласия администрации Парк-Отеля и при наличии незабронированных свободных коттеджей.

6.10. Детям в возрасте до 3-х лет включительно проживание в коттедже с родителями предоставляется бесплатно. При этом, по запросу гостя, ребёнку предоставляется дополнительное спальное место (детская кроватка).

6.11. Детям в возрасте старше 3-х лет, проживающим в коттедже с родителями, дополнительное спальное место (детская кроватка) предоставляется по запросу гостя за плату, размер которой определяется по утверждённому администрацией Парк-Отеля Прейскуранту.

6.12. Продление проживания гостя производится по предварительной договоренности и с обязательной предварительной оплатой его проживания за весь продлённый период.

6.13. Плата за дополнительное место в коттедже (диван или раскладную кровать), предоставляемое потребителю по его запросу, взимается в соответствии с утверждённым администрацией Парк-Отеля Прейскурантом.

6.14. В случае, если гость заявил об отказе от размещения после того, как фактически воспользовался коттеджем (побывал в нём) или по истечению 30 минут после регистрации в Парк-Отеле, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

6.15. В случае выезда гостя ранее оплаченного срока проживания, расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается гостю. Исключение при сокращении сроков пребывания гостя в Парк-Отеле составляет заезд по предоплаченному «невозвратному» тарифу, а также праздничные дни.

6.16. Дополнительные платные услуги, оказываемые Парк-Отелем, оплачиваются гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется сотрудниками службы приёма и размещения гостей.

6.17. Парк-Отель предоставляет проживающим гостям следующие виды бесплатных услуг:

- пользование любыми принадлежностями и оборудованием, находящимися в коттеджах, за исключением продукции мини—бара (данная продукция является платной в соответствии с действующим Прейскурантом);
- вызов скорой помощи, других экстренных служб;
- пользование не лечебными средствами медицинской аптечки;
- предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- услуга «будильник», пробудка к определённому времени;
- поднос багажа;
- WI-FI (со скоростью до 5 мбит/сек);
- камера хранения;
- цифровое телевидение;
- парковка (при наличии свободных мест);
- приветственный напиток в зоне стойки регистрации (в праздничные дни).

6.18. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, миграционного режима, а также несвоевременной оплаты услуг, причинения потребителем и/или приглашёнными им лицами материального и/или морального ущерба Парк-Отелю, другим проживающим гостям и/или третьим лицам. При этом потребитель обязан полностью возместить все фактические затраты Парк-Отеля и понесённый материальный ущерб.

6.19. Оплата услуг, оказываемых третьими лицами потребителю в Парк-Отеле, осуществляется гостем исключительно в пользу третьих лиц, оказывающих такие услуги в порядке, установленном правилами третьего лица и не противоречащим требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

7. Иные платные услуги

7.1. Парк-Отель предоставляет проживающим гостям следующие виды платных услуг:

- услуги прачечной согласно Прейскуранту;
- завтрак в ресторане «МЕЙД ин РАША», по ценам действующего Прейскуранта — с 9:00 до 11:00 каждый день;

- обеды и ужины в ресторане «МЕЙД ин РАША», по ценам меню — с 14:00 до 16:00 каждый день;
- бар, по ценам меню — с 9:00 до 23:00 по будням и с 9:00 до 01:00 по выходным;
- услуга по доставке еды и напитков в коттеджи (Room-service) – по ценам действующего Прейскуранта.
- услуги по ксерокопированию/сканированию документов по ценам действующего Прейскуранта
- досуговые услуги согласно Прейскуранту Парк-Отеля.

8. Обязанности и ответственность исполнителя

8.1. Исполнитель обязан:

8.1.1. Обеспечить заявленное качество предоставляемых услуг.

8.1.2. Принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение часа с момента предъявления гостем соответствующего требования.

8.1.3. Предоставить полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты при обращении в службу приёма и размещения гостей.

8.1.4. Обеспечить наличие в каждом коттедже настоящих Правил, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

8.1.5. Предоставить по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая постоянно находится на стойке службы приёма и размещения гостей.

8.1.6. Оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, только при согласии потребителя.

8.1.7. Обеспечить смену постельного белья и полотенец в коттеджах по требованию гостя.

8.1.8. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, при необходимости — принимать по ним своевременные соответствующие меры.

8.2. Исполнитель отвечает перед Заказчиком/Потребителем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Парк-Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других

драгоценных вещей. Внесенной в Парк-Отель считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в коттедже или ином предназначенном для этого месте.

8.3. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание гостиничных услуг, исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и/или условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине потребителя или в результате действия непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства).

Под форс-мажорными обстоятельствами в настоящих Правилах признаются:

- стихийные бедствия, такие как, ураганы, землетрясения, наводнения и прочие;
- боевые действия, восстания, перевороты, массовые беспорядки, забастовки;
- перебои в подаче или отсутствие энергоресурсов (вода, отопление, электроэнергия), связи, Интернета, программ кабельного телевидения по независящим от Парк-Отеля причинам;
- решения или действия органов государственной власти, правоохранительных органов и других контролирующих ведомств, которые частично или полностью блокируют деятельность Парк-Отеля.

9. Обязанности и ответственность потребителя

9.1. Потребитель, проживающий в Парк-Отеле, обязан:

9.1.1. Соблюдать установленный в отеле порядок проживания.

9.1.2. Соблюдать тишину внутри коттеджа и на прилегающей территории с 23:00 до 09:00 (не шуметь, не включать громко музыку и телевизор). Соблюдать порядок в коттедже и общественный порядок на территории Парк-Отеля.

9.1.3. Соблюдать правила пожарной безопасности.

9.1.4. Покидая коттедж, закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

9.1.5. Бережно обращаться с имуществом Парк-Отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования настоящих внутренних Правил проживания. В случае выявления повреждений имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.), потребитель обязан немедленно сообщить об этом администратору стойки службы приёма и размещения гостей.

9.1.6. Освободить коттедж по истечении оплаченного срока проживания.

9.1.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем платные услуги, не включенные в стоимость коттеджа.

9.1.8. Обеспечивать доступ в коттедж персонала исполнителя не реже, чем каждые три дня в течение срока проживания для проведения текущей уборки коттеджа и смены постельного белья.

9.1.9. Возместить прямой ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, в случае утраты или повреждения имущества Парк-Отеля. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими Прейскурантами исполнителя или, при отсутствии цен на испорченное имущество в действующих Прейскурантах, на основании действующих рыночных цен на данное имущество или его сопоставимый аналог.

В случае причинении Парк-Отелю значительного материального ущерба по вине или халатности потребителя и/или его гостей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца. При этом, кроме возмещения ущерба, потребитель обязан добровольно или в судебном порядке возместить Парк-Отелю потери, связанные с простоем коттеджа во время ремонта, замены мебели и других аналогичных случаев (например, при заливе коттеджа водой).

9.1.10. При выезде из Парк-Отеля уведомить об этом администратора стойки службы приёма и размещения, сдать ключ от коттеджа и произвести полный расчет за предоставленные платные услуги.