

# Правила предоставления гостиничных услуг в парк-отеле «СЕВАН»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ИП Гогорян Л.С. парк-отеля «Севан» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Федеральным законом от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в парк-отеле «Севан».

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - ИП Гогорян Л.С. парк-отель «Севан», расположенный по адресу Ростовская область, Павло-Очаковская коса (далее – Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой » ИП Гогорян Л.С. в адрес неограниченного круга лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. ИП Гогорян Л.С. выражает намерение считать себя заключившим договор с лицом, которым будет полностью и безоговорочно принято настоящее предложение (абзац 2 п. 1 статьи 432, п. 1 статьи 435 ГК РФ). Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты производится путем акцептирования любым из способов: направление заявки на бронирование, регистрации в Отеле, оплаты услуг Отеля.

1.4. Режим работы администрации отеля – с 10:00 до 22:00.

Режим работы отеля – круглосуточно.

Режим работы бассейна – сезонно, с 9:00 до 21:00.

## 2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в отеле и оплаты услуг

2.1. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.3.). При оформлении проживания в отеле гость ставит свою подпись на регистрационном бланке гостя, а администратор-портъё Службы приема и размещения выдаёт карту гостя (далее "Ключ"), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3. Номер в отеле предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.5. Регистрация в Гостинице 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.5.1. 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.5.2. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

**2.6. Расчетный час (выезд) в гостинице – 11:00 часов по московскому времени. Время заезда – 14:00 часов по московскому времени.**

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги.

2.8. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.9. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 11:00 текущих суток по московскому времени.

**2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере:**

- СТАНДАРТ – 2 основных места;
- КОМФОРТ – 2 основных места;
- СЕМЕЙНЫЙ – 4 основных места.

2.11. Выдача ключа от номера осуществляется только после оплаты номера.

2.12. За проживание детей в возрасте до 12-ти лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного спального места плата не взимается.

2.13. Дополнительное место предоставляется детям от 12 лет до 17 лет только по согласованию с администрацией отеля и оплачивается согласно действующему прейскуранту цен.

Стоимость дополнительного места 1000 рублей/сутки.

Детская кровать предоставляется без детского постельного белья и оплачивается согласно действующему прейскуранту цен.

Стоимость детской кровати для детей до 2-х лет-бесплатно.

2.13.1. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет.

2.13.2. Счёт об оплате выдается при выезде из отеля.

2.14. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору службы размещения.

2.15. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы размещения и доступна неограниченному кругу лиц.

### 3. Порядок оплаты

3.1. Бронирование считается подтверждённым с момента зачисления денежных средств на расчетный счёт ИП Гогоряна Л.С.

**3.2. В Отеле установлено гарантированное бронирование:**

Плата за услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным директором Отеля или другим уполномоченным лицом. **Предоставление услуг отелем производится при условиях 100% предоплаты.** Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом. При бронировании с необходимостью раннего заезда (с 08:00 до 14:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 08:00 – гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля. **При бронировании с необходимостью позднего выезда (с 11:00 до 21:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера от предыдущих суток проживания; при позднем выезде (после 21:00) – гость оплачивает 100% стоимости следующих суток проживания в номере выбранной категории.** Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

3.3. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- предоставление иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

3.4. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату или на других условиях. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется сотрудниками службы размещения. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги проката, а также иные услуги, предоставленные Отелем в период проживания, и сдает ключ от номера администратору службы размещения. **Стоимость утраты или порчи ключа составляет 500 (пятьсот) рублей.**

3.5. Гарантированное бронирование сохраняется за Гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа 11:00 дня, следующего за днем заезда).

**3.6. В случае опоздания, неприбытия Гостя без предварительного уведомления или позднего, менее чем за 72 часа до заезда, изменения или отказа от бронирования, штраф составит полную стоимость бронирования.**

**3.7. Гость вправе бесплатно отменить бронирование не менее чем за 3 (трое) суток до даты заезда (72 часа). В случае отмены менее, чем за 3 (трое) суток (72 часа) действуют положения, установленные пунктом 3.6. настоящих Правил.**

**3.8. Опоздание или досрочный отъезд не компенсируются.**

3.9. Проживание в номере Гостя домашних животных осуществляется только с разрешения администрации Отеля за дополнительную плату.

Правила проживания Гостей с домашними животными размещены на сайте Отеля для предварительного ознакомления. При регистрации в Отеле Гости с домашними животными обязаны подписать полное и безоговорочное согласие с Правилами проживания Гостей с домашними животными и обязательство их соблюдать. В случае отказа от подписания Правил проживания Гостей с домашними животными, Гостиничные услуги таким Гостям оказаны быть не могут, однако с них взимается плата в соответствии с п. 3.6. настоящих Правил.

**3.10. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.**

**3.11. При заезде Гостя в Отель после 14:00 мск.вр., оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00 мск.вр.**

3.12. Услуга «Ранний заезд» предоставляется при наличии свободных номеров.

**3.13. По истечении забронированного и оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 11:00 мск.вр. или продлить срок проживания в номере. В случае 100% заполняемости номеров соответствующей категории или 100% бронирования номеров соответствующей категории, Отель имеет право отказать Гостю в возможности задержки выезда. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.**

3.14. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

**3.15. При проживании Гостя менее 24 часов в границах одних расчетных суток, плата взимается за полные сутки независимо от времени заселения и времени выезда.**

#### **4. Гостевой визит**

**4.1. Посещение проживающих Гостей посторонними лицами возможно с 14:00 до 21:00 только при предъявлении документов, удостоверяющих их личность и оплаты гостевого визита. При отсутствии у Гостя документов, удостоверяющих личность, Администрация вправе отказать в нахождении на территории Отеля.**

**Стоимость гостевого визита на одного взрослого-1000 рублей, стоимость на одного ребенка (с 12 до 17 лет) -500 рублей.**

4.2. Для выезда из Отеля необходимо сдать коттедж и оплатить все дополнительные услуги. Перечень услуг, инвентаря и оборудования пункта проката, находится в каждом коттедже. Все имущество, взятое на прокат, должно быть возвращено в оговоренное время и в исправном состоянии. В случае порчи используемого гостем имущества отеля, гость обязуется компенсировать ущерб в размере стоимости утраченного или непригодного для использования имущества.

**4.3. При проживании Гостя в Отеле действует следующий регламент уборки номерного фонда:**

-ежедневная уборка номера/коттеджа (вынос мусора, замена полотенец по требованию);

-смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда (по требованию Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную плату);

-косметические средства предоставляются в день заезда и по требованию гостя без дополнительной оплаты.

## 5. Права и обязанности гостя

### Гость обязан:

- соблюдать Правила нахождения на территории Отеля и предоставления услуг в Отеле;
- осведомить Отель о неисправностях и дефектах в номере в течение 1 часа после заезда в номер. В случае обнаружения утраты или повреждения имущества Отеля, Гость обязан возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», в соответствии с законодательством РФ, а так же нести ответственность за иные нарушения. Гость имеет право на замену номера соответствующей категории при возникновении неисправимых технических неполадок. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков;
  - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля;
- Соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер;
- Лица, находящиеся и проживающие на территории отеля, не должны совершать или допускать совершение каких-либо действий, нарушающих права или комфорт других людей. Все проживающие должны регулировать громкость радиоприемников, телевизоров, музыкальных инструментов и других производящих звуки устройств таким образом, чтобы это не беспокоило других людей. Громкость звука регулируется администрацией отеля. **Гость обязан соблюдать тишину в коттеджах и на территории Отеля в период с 23-00 до 08-00** в соответствии с ст.2.3 №273-ЗС с изм. от 28 февраля 2022г., не допускается использование звуковоспроизводящих устройств и устройств звукоусиления, в том числе установленных на транспортных средствах, организации досуга, повлекшие нарушение тишины и покоя граждан;
- соблюдать установленный отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля;
- своевременно и в полном объеме оплачивать 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 выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

### В отеле запрещено:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- Оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и отдыхающих.
- Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых, наркотических и других запрещенных веществ. Гости, имеющие право, по роду своей деятельности, на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- Нарушать общественный порядок и общепринятые нормы морали (кричать, устраивать драки, нецензурно выражаться, справлять нужду в неположенных местах и тому подобное недостойное поведение). Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- Хранение пиротехнических изделий, а также несанкционированное их использование на всей территории загородного отеля. Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- Пользоваться нагревательными приборами (электроплиты, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.
- Осуществлять в номерах и на территории отеля самостоятельное приготовление пищи, за исключением специально отведенных для этого мест.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля (в том числе столы, стулья и т.п.).
- Выносить из номера мебель, предметы интерьера, текстиль, полотенца, постельное белье.
- Курение в номерах, общественных зонах Отеля табачных изделий, электронных сигарет, кальянов и прочих курительных изделий. При установлении фактов курения, при срабатывании звукового сигнала пожарной сигнализации, в помещениях (коттедж) потребитель обязан возместить расходы Отеля, причиненные в следствии курения, в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей.

- Нарушать покой других Гостей, создавая шум. В случае нарушения покоя других Гостей Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг и штрафом в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей + понесенные расходы Отеля по урегулированию конфликтной ситуации.
- Использовать любые звуковоспроизводящие устройства на территории отеля.
- Устанавливать тенты и прочее оборудование на территории отеля без согласования с администрацией.
- Совершать любые действия, угрожающие сохранности имущества загородного отеля, окружающей среды и здоровью отдыхающих (в том числе пользование открытым огнем, разведение костров, использования электрических мангалов, курение в не отведенных для этих целей местах). Ущерб, нанесенный отдыхающими принимающей стороне, возмещается отдыхающим (ответственным лицом от группы отдыхающих) на месте в полном объеме. Сумма рассчитывается администрацией отеля по рыночной стоимости испорченных вещей.
- Проводить на территорию отеля своих посетителей без согласования с администрацией отеля Штраф за нарушение 5000 (Пять тысяч) рублей с Гостя.
- Появляться в служебных помещениях без разрешения администрации.
- Родители и другие лица, сопровождающие несовершеннолетних Гостей, несут полную ответственность за их личную безопасность. Категорически запрещается оставлять детей без присмотра в коттеджах и на всей территории Отеля;
- В нетрезвом виде посещать бассейн. Штраф 5 000 (Пять тысяч) рублей с Гостя.
- Устанавливать самовольно в номерах электрические и газовые приборы. Оставлять без внимания включенные электроприборы.
- Развешивать и сушить вещи на электрооборудовании.
- Несанкционированное передвижение по территории Отеля на автотранспорте запрещено. Штраф за нарушение 10 000 (Десять тысяч) рублей. Для стоянки личного автотранспорта предусмотрена парковка.
- Запрещено использование стеклянной посуды на территории бассейна. Штраф за нарушение 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- Купание в бассейнах комплекса во время хлорирования и дезинфекции, а также – с 21:00 до 09:00, категорически запрещено. Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей с Гостя.
- Использование любой пиротехнической продукции возможно только по согласованию с администрацией Отеля. Место запуска определяет администрация Отеля. Запуск фейерверка осуществляется под контролем администрации отеля. В случае несанкционированного запуска фейерверка штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- Запрещено использование и хранение фейерверков, петард, китайских фонариков, свечей, хлопушек, конфетти, серпантина, дым машины, бенгальских огней, свечи внутри номеров, а также на всей территории отеля. Штраф за нарушение 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- Запрещено декорирование номеров и коттеджей (крепление к стенам, шторам, использование лепестков растений, иголок, скотча, наклеек и. т.д.).
- Запрещено нахождение в бане в состоянии алкогольного опьянения;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- Пользование детской площадкой, батутом, горкой, бассейном разрешается только под личную ответственности родителей/сопровождающих;
- Разжигать огонь (кроме мангалов в строго отведенных для этого местах), рубить и ломать деревья, кустарники, ходить по газонам и зонам с зелеными насаждениями.

## **6. Права и обязанности отеля**

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений».
- Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.
- В течение 30 дней отвечать на письменные заявления полученные от Гостя.

## **7. Прочие условия**

В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле, при отсутствии Гостя в номере с 17:00 до 23:59 либо с 23:59 до 17:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Все забытые вещи регистрируют в журнале и хранятся в гостинице в течение – 6 месяцев, по истечении этого срока они уничтожаются, о чем составляется акт. Администрация отеля не несет ответственность за исчезновение, кражу или ущерб, причиненный любому личному имуществу проживающих лиц, за исключением мест, специально оборудованных для хранения ценностей (сейф). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля. В противном случае, Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории Отеля (за исключением коттеджей) систем видеонаблюдения. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации N 490 от 25.04.1997 г. Администрация имеет право на осмотр номера при срабатывании пожарной сигнализации.

В случае нарушения настоящих правил проживания Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг. По всем вопросам вы можете обращаться к администратору отеля по номеру телефона: +7 (928) 964-74-53.

## **8. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:**

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

**Желаем Вам приятного отдыха!**