

Утверждаю



Правила проживания, пребывания и предоставления услуг в Парк-отеле «Мазай»

Настоящие Правила проживания в Парк-отеле «Мазай» разработаны на основании постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Постановление).

I. Основные положения

- 1.1. Под понятием «Парк-отель» следует понимать: территория Парк-отеля «Мазай» по адресу Ярославская область, Некрасовский район, деревня Смирново, улица Лесная, дом 5, включая объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.2. Под понятием «Гость отеля» следует понимать лицо, зарегистрированное и временно находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием «Потребитель» следует понимать физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.4. Под понятием «Исполнитель» следует понимать физическое лицо собственника Парк-отеля «Мазай», предоставляющее гостю отеля гостиничные услуги.

1.5. Под понятием «Заказчик» следует понимать физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя (гостя отеля).

1.6. Под понятием «Посетитель Парк-отеля» следует понимать лицо, временно находящееся на территории Парк-отеля «Мазай», пользующееся услугами Парк-отеля без предоставления услуги по проживанию.

1.7. Под понятием «Время заезда» следует понимать время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

1.8. Под понятием «Время выезда (расчетный час)» следует понимать время, установленное исполнителем для выезда потребителя.

1.9. Под понятием «Цена номера» следует понимать стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

II. Правила размещения

2.1. Режим работы службы приема и размещения Парк-отеля «Мазай» - круглосуточный.

Время заезда в отель – 16:00.

Время выезда (единый расчетный час) – 13:00.

2.2. Для размещения в Парк-отеле «Мазай» Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке. Документами, удостоверяющими личность граждан, оформленными в установленном порядке, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

2.3. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

2.4. Согласно Постановлению Правительства РФ от

2.5. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденному администрацией Парк-отеля «Мазай» прейскуранту в рублях РФ.

2.6. Полный расчет за весь период проживания производится гостем непосредственно перед заселением в номер.

2.7. Продление проживания гостя осуществляется по согласованию с администрацией Парк-отеля «Мазай» при наличии свободных номеров/домов/коттеджей.

В случае выезда Гостя после расчетного часа, а также в случае заезда ранее стандартного времени, взимается плата за дополнительное проживание:

- свыше 1 часа до 12 часов – 50% от стоимости проживания;

- свыше 12 часов – стоимость полных суток.

В случае сокращения срока проживания, Гость должен уведомить администратора Парк-отеля «Мазай» не менее, чем за сутки до предполагаемого дня выезда.

2.8. Расчет за дополнительные услуги производится гостем непосредственно перед их оказанием на стойке ресепшн. Форма оплаты: наличный либо безналичный расчет, оплата с помощью банковского терминала.

2.9. В случае осуществления бронирования, гарантированного предоплатой, при расчете стоимости оказанных услуг исполнитель засчитывает внесенную гостем (заказчиком) предоплату за проживание.

2.10. При осуществлении расчетов гостю выдается кассовый чек или приходный кассовый ордер.

2.11. Оплата продукции мини-баров производится при выезде гостя на стойке ресепшн.

2.12. В стоимость проживания в Парк-отеле «Мазай» включено:

- проживание в номере/доме/коттедже;
- завтраки по количеству зарегистрированных гостей;
- бесплатный Wi-Fi;
- ежедневная уборка;
- смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
- предоставление тапочек и набора косметических средств;
- пользование чайной станцией, бутилированная вода;
- бесплатная охраняемая парковка.

Без дополнительной платы предоставляются следующие услуги:

- детская кроватка-манеж (по запросу);
- предоставление халатов и зубных наборов (по запросу);
- побудка к определенному времени;
- вызов «Скорой помощи», пользование аптечкой;
- аренда шампуров и решетки для мангала;
- вызов такси;
- услуги гладильной комнаты.

За дополнительную плату могут быть оказаны следующие услуги:

- услуги питания;
- организация трансфера;
- прокат спортивного инвентаря;
- услуги прачечной;
- организация экскурсий.

2.13. Количество проживающих гостей в номерном фонде не может превышать:

- в типе размещения номер «Комфорт Мазай», «Комфорт Классик» - 3 человека;
- в типе размещения «Делюкс 1», «Делюкс 2» - 4 человека;
- в типе размещения «Дом» - 4 человека;
- в типе размещения «Дом Семейный» - 6 человек;
- в типе размещения «Коттедж» - 8 человек;
- в типе размещения «Шале» - 6 человек.

2.14. Администратор Службы приема и размещения совершает все действия и формальности, предусмотренные законодательством РФ в части регистрационного учета граждан по месту пребывания в отеле.

III. Условия бронирования

3.1. Бронирование номера/дома/коттеджа/шале в Парк-отеле «Мазай» осуществляется путем заявки в отдел бронирования по телефону или по электронной почте, либо на специализированных сервисах по бронированию.

3.2. Бронирование номера означает согласие Гостя с содержанием брони, порядком и сроками оплаты услуг, правилами проживания в Парк-отеле, а также подтверждает намерение Гостя заключить договор оказания гостиничных услуг.

3.3. Осуществление бронирования не предусматривает закрепления конкретного номера/дома/коттеджа за Гостем. Назначение номеров происходит в день заезда.

3.4. Договор заключается между Парк-отелем и дееспособным физическим лицом, достигшим возраста 18 лет, приобретающим гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.5. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.6. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату.

3.7. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 14:00. Оставшаяся сумма, за вычетом первых суток, возвращается Гостю.

3.8. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 22:00 часов даты заезда по местному времени.

IV. Обязанности Парк-отеля «Мазай» по предоставлению услуг

4.1. Своевременно, в полном объеме и с надлежащим качеством оказать гостям и посетителям Парк-отеля услуги. В Парк-отеле обеспечивается круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих и убывающих из Парк-отеля.

4.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качества и безопасность предоставляемых услуг.

4.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Парк-отеля.

4.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Парк-отеля, за исключением заранее согласованных праздников и анимационных программ, после 23 часов.

4.5. Незамедлительно реагировать на жалобыGuestов об устранении различных неудобств и поломок на объектах инфраструктуры отеля с последующим получением от Гостя обратной связи.

4.6. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Парк-отель предлагает Гостю разумную скидку или, при наличии свободных номеров, альтернативное размещение (не ниже оплаченной им категории).

4.7. В случае обнаружения забытых гостями вещей Парк-отель обязуется уведомлять владельца вещей. Парк-отель хранит забытые вещи в течении 45 суток. Вещи сдаются на ресепшн и регистрируются в «Журнале утерянных вещей». Продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются в течение суток с момента выезда гостя.

- 4.8. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений».
- 4.9. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация предпринимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
- 4.10. Администрация не несет ответственности за сохранность оставленных в номере ценных вещей. Для хранения ценностей воспользуйтесь сейфом в Службе приема и размещения.
- 4.11. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждения своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Парк-отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае Парк-отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.
- 4.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Парк-отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 4.13. При возникновении и разрешения конфликтных ситуаций Гость и Парк-отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853. Об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», иными нормативно-правовыми актами.

V. Права и обязанности Гостя Парк-отель «Мазай»

- 5.1. Получить информацию об оказываемых услугах в Парк-отеле.
- 5.2. В период с 22 часов вечера до 9 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям и Посетителям Парк-отеля.
- 5.3. Соблюдать утвержденные правила проживания в Парк-отеле.
- 5.4. В период нахождения на территории Парк-отеля соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Парк-отеля.
- 5.5. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Парк-отеля.
- 5.6. Использовать оснащение и инвентарь номера/дома/коттеджа только согласно их функциональному назначению.

- 5.7. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах Парк-отеля «Мазай».
- 5.8. По окончании проживания своевременно сдать номер горничной.
- 5.9. Гость, проживающий в номере/доме/коттедже, принимает на себя обязательство при оплате счетов за предоставленные услуги отеля.
- 5.10. Гости, проживающие с несовершеннолетними детьми, несут за них полную персональную ответственность в случае оставления без присмотра.
- 5.11. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Парк-отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб согласно действующему «Прейскуранту цен за порчу имущества Парк-отеля «Мазай»».
- 5.12. Соблюдать ограничения, предусмотренные Федеральным законом РФ №15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

VI. На территории Парк-отеля «Мазай» запрещается

- 6.1. Курение на всей территории, в том числе номерах/домах/коттеджах (в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013 г.). В случае нарушения данного обязательства администрация Парк-отеля оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. Администрация оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации денежных средств на дополнительную специальную уборку номера – длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.
- 6.2. Купание в водоемах, расположенных на территории Парк-отеля.
- 6.3. Разжигание костров, запуск фейерверков. За нарушение предусмотрены штрафные санкции с гостя в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.
- 6.4. Переставлять, выносить из номеров/домов/коттеджей мебель, вещи, постельные и иные принадлежности, входящие в комплектацию номеров.
- 6.5. Хранение в номере взрывчатых, легковоспламеняющихся, токсических и наркотических веществ.

- 6.6. Держать животных, птиц, насекомых и иных представителей фауны.
- 6.7. Приносить и употреблять алкогольные спиртные напитки, приобретенные вне территории Парк-отеля.
- 6.8. В период с 22 часов вечера до 9 часов утра на улице включать аудиоколонки в том числе портативные, использовать микрофон для громкости голоса.
- 6.9. Оставлять в номере/доме/коттедже посторонних лиц, также передавать им ключ от места размещения.
- 6.10. В случае нарушения Гостем настоящих правил, администрация Парк-отеля может для восстановления тишины и покоя других Гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает внутренние правила проживания в Парк-отеле и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других Гостей, то Парк-отель имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из номера/дома/коттедж без возмещения стоимости оплаченных услуг.

VII. Правила пожарной безопасности

- 7.1. Запрещается оставление без присмотра электроприборов (чайники, утюги, фены).
- 7.2. Уходя из номера/дома/коттеджа, необходимо выключать телевизор лампы освещения, иные электроприборы.
- 7.3. Запрещается накрывать включенные светильники предметами из горючего материала.
- 7.4. Запрещено курение в номерном фонде и общественных местах размещения.
- 7.5. Запрещается вносить изменения в электрическую схему, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные нагревательные приборы.
- 7.6. Запрещается применение открытого огня в зданиях и помещениях.