

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом
Генерального директора
ООО «Курорт Доброград»
№ 1П-22664 от 16.06.2025г.



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «ДОБРОГРАД»
(Парк-отель «Доброград», Доброград LAKE HOTEL)**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг ООО «Курорт Доброград» (ИНН 3305797072, ОГРН 1173328006004) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом РФ № 109-ФЗ от 18.07.2006г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу предоставления гостиничных услуг.

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости) и Парк-отелем (ООО «Курорт Доброград»), который оказывает гостиничные услуги.

1.3. Режим работы Парк-отеля - круглосуточный.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

- «Парк-отель»/ «Исполнитель» - ООО «Курорт Доброград», реестровый номер записи: С332024018405, ссылка на запись: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/celcbd62-c609-11ef-92da-c325fd1b46fe/about-resort>, расположенный по адресу: 601967, Владимирская обл., м.р-н Ковровский, г.п. поселок Доброград, п. Доброград, Звездный бульвар, зд. 9 с оборудованием и иным имуществом, предназначенный для предоставления услуг в соответствии с настоящими правилами, правилами организации общественного питания, организации досуга населению, гостиничных услуг и иных дополнительных услуг

- «Гость»/«Потребитель» - физическое лицо или юридическое лицо, действующее в своих интересах и представляющее интересы своих гостей/посетителей, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающее и(или) использующее услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Требования настоящих правил предоставления гостиничных услуг в Парк-отеле являются обязательными дляGuests.

1.6. Прейскурант на гостиничные услуги - цена номера, перечень услуг, входящих в цену номера, дополнительные услуги, сведения о работе размещенных в Парк-отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иные дополнительные услуги. Сведения о порядке оплаты находятся на стойке службы приема и размещения Парк-отеля (далее по тексту – «Ресепшен»).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ПАРК - ОТЕЛЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. Парк-отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя (см. п.2.4.). Договор на оказание гостиничных услуг заключается путем заполнения регистрационной карты, подписанной Парк-отелем и Гостем. Данная подпись подтверждает согласие Гостя с условиями настоящих правил предоставления гостиничных услуг в Парк-отеле. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи, электронной почты, непосредственно в службе приема и размещения или через иные источники/каналы.

2.3. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты юридического лица (предприятия), либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество Гостей, фамилии и гражданство Гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При бронировании номера на Ресепшен Гость оплачивает проживание при заезде, администратор выдает Гостю чек, гостевую карточку, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор выдает Гостю гостевую карточку, ключ.

2.4. Договор на предоставление услуг с Гостем заключается на основании предоставленного документа, необходимого для осуществления регистрационного учета, которым является документ удостоверяющий личность, а с потребителем (юридически лицом) при предоставлении учредительных документов. Документы, позволяющие удостоверить личность гражданина (п. 18 раздел 4 Правил предоставления гостиничных услуг на территории РФ):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в Парк-отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 согласия законных представителей (одного из них).

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

В случае не предоставления вышеуказанных документов, Парк-отель вправе отказать в размещении.

При поселении Гость предоставляет ваучер при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Парк-отеле в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет

регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Парк-отеля и СМИ, не являются окончательными. Парк-отель оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Парк-отеля. С официальным тарифом, действующим на дату бронирования номера, Вы можете ознакомиться: на официальном сайте www.dobrograd-hotel.ru, в Отделе бронирования по тел.: 8-800-600-80-50. Официальный тариф, указанный в подтвержденной заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

2.4.1. Для целей оказания гостиничных услуг, осуществления регистрационного учёта, Парк-отель обрабатывает персональные данные Гостя, указанные в регистрационной карте.

Парк-отель обрабатывает персональные данные следующими способами и средствами, а именно, осуществляет любые действия (операции), допустимые законодательством, совершаемые как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств или смешанным образом, включая сбор, получение, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение.

Парк-отель вправе в указанных целях вносить персональные данные в информационные системы, хранить и обрабатывать полученные персональные данные любыми не противоречащими законодательству способами в течение срока действия настоящего Договора и любых связанных с ним правоотношений, а также срока, установленного действующим законодательством РФ.

По достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством РФ, либо иное отдельно не согласовано сторонами, обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению Парком-отелем.

Обработка персональных данных осуществляется Парком-отелем, а также третьими лицами, которые привлекаются Парком-отелем к обработке, или которым передаются персональные данные в указанных целях в соответствии с законодательством РФ. К числу подобных третьих лиц, в частности, могут относиться: аффилированные лица, контрагенты Парка-отеля, включая компании, оказывающие услуги предоставления и обеспечения функционирования используемых Парком-отелем информационных систем, государственные/муниципальные органы. Парк-отель имеет право привлекать третьих лиц к обработке полученных персональных данных и/или передавать им полученные данные в указанных целях без дополнительного согласия Гостя при условии обеспечения указанными третьими лицами конфиденциальности и безопасности персональных данных при обработке. Парк-отель обязуется по запросу Гостя предоставить сведения о подобных третьих лицах, а также сведения о том, какие персональные данные и в каких целях были переданы третьим лицам.

Парк-отель обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты получаемых персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, представления персональных данных, иных неправомерных действий в отношении персональных данных, и соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ и иными соответствующими нормативными актами. Политика обработки данных, а также описание прав субъектов персональных данных приведены на сайте www.dobrograd-hotel.ru.

2.5. Оплата услуг Парк-отеля осуществляется в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.6. Парк-отель обеспечивает круглосуточное размещение (регистрацию) Гостей, прибывающих в Парк-отель и убывающих из него.

2.7. Во исполнение закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Парк-отеля производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства по месту пребывания на территории Российской Федерации.

2.7.1. Парк-отель не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.7.2. Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок, в пределах срока действия документов, разрешающих пребывание на территории РФ.

2.8. При оплате банковской картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания, а также на сумму Обеспечительного депозита. При выезде гостя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.

2.9. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 12:00, текущих суток по московскому времени.

В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при фактическом заселении Гостя до установленного времени заезда (с 15:00) на срок более 12 часов, бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

В случае раннего заезда Гостя, имеющего гарантированное (оплаченное) бронирование с датой заезда на текущий день до установленного времени заезда (до 15:00) и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

- при заезде с 03-00 до 15-00 — в размере 50% от стоимости номера за сутки;
- при заезде до 03-00 — в размере 100% от стоимости номера за сутки.

Услуга раннего заезда предоставляется Парк-отелем при наличии предварительного подтверждения возможности её предоставления со стороны Парк-отеля.

При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

При проживании не более суток оплата взимается за сутки, в том числе в случае заселения и пребывания Гостя в номере более 30 минут, а также его последующего выезда по собственной инициативе по причинам, не зависящим от Парк-отеля.

В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Парк-отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных от брони номеров. Администрация Парк-отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 18-00 - 50% стоимости от стоимости номера в сутки,
- после 18-00 - 100% от стоимости номера в сутки.

2.10. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.10.1. За проживание детей в возрасте до 3-х лет без предоставления дополнительного места в одном номере с родителями плата не взимается. Предоставление детской кровати - бесплатно.

2.10.2. За предоставление дополнительного места при проживании взимается плата в размере:

- 2000 (две тысячи) рублей в сутки – за Гостя в возрасте с 3-х лет до 12-ти лет;
- 3000 (три тысячи) рублей в сутки – за Гостя в возрасте с 12-ти лет и старше.

2.11. Посещение Гостей, проживающих в Парк-отеле, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Парк-отеля и проживающего Гостя. Данные гости без проживания обязаны в службе приема и размещения предъявить документ, удостоверяющий их личность (паспорт, военный билет, свидетельство о рождении или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей Гостя разрешено с 06:00 до 23:00 часов, по московскому времени. В случае, когда посетитель Гостя остается в номере после 23.00 по московскому времени, Парк-отель оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.12. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг вносит Обеспечительный депозит в размере, установленном настоящими правилами.

2.13. При освобождении номера и выезде из Парк-отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Парк-отель осуществляет полный или частичный возврат Обеспечительного депозита.

2.14. Гость вправе пользоваться всеми объектами Парк-отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

2.15. Исполнителем применяется посуточный тариф.

2.16. По просьбе Гостя в категории номеров, где это допускается, могут предоставляться дополнительные места с оплатой по ценам в соответствии с действующим прейскурантом утвержденным Исполнителем.

2.17. Исполнитель обеспечивает возможность проживания Гостя в Парк-отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

2.18. При наличии свободных номеров в Парк-отеле, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- 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.

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

2.20. На всей территории Парк-отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Парк-отелем и обеспечения безопасности всехGuestов, персонала Парк-отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Парк-отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Парк-отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

2.21. К Гостям, проживающим в Парк-отеле, за нарушение настоящих правил может применяться в том числе санкция в виде досрочного прекращения оказания услуг.

2.22. Если действия Гостя несут угрозу жизни и здоровью другихGuestов Парк-отеля, работникам Парк-отеля, а также представляют угрозу сохранности имущества Парк-отеля, то администрация имеет право вызвать сотрудников отдела внутренних дел.

2.23. В случае возникновения пожара в месте отдыха и проживания, общественных местах по винеGuestов Парк-отеля, последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.24. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество, которое принадлежит Парк-отелю, а также за нарушение правил проживания в Парк-отеле, Гость несёт материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в соответствующем полном размере.

2.25. Гость самостоятельно несет ответственность, в случае причинения вреда своему здоровью, в том числе, вследствие несчастного случая, произошедшего по причине несоблюдения мер предосторожности, предусмотренные настоящими правилами.

2.26. Парк-отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных в том числе вне Парк-отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

2.27. Стоянка личного автотранспорта допускается только в специально организованных местах.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Гости обязаны:

- соблюдать установленный Парк-отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Парк-отеля;
- при передвижении по прилегающей к Парк-отелю территории соблюдать меры предосторожности с учетом рельефа местности, особенно на спусках, подъемах, при пересечении проезжей части, передвигаться только по тротуарам (пешеходным дорожкам); в зимний период пользоваться крытыми переходами между корпусами или тротуарами (специально подготовленными пешеходными дорожками); при посещении SPA-комплекса, ознакомиться и соблюдать правила посещения SPA-комплекса (находятся на ресепшен SPA- комплекса);
- неукоснительно соблюдать правила поведения на воде при посещении бассейнов;
- возместить ущерб в случае нарушения правил проживания, утраты или повреждения имущества Парк-отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта о порче имущества, либо по данным бухгалтерского учета Исполнителя на дату причинения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Парк-отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок на территории Парк-отеля;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих 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 (раздел 6 настоящих правил), не допускать возникновения очагов пожара;
- 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 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 дежурного администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- родители (лица, их заменяющие), должностные лица обязаны принимать меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:
 - 1) несовершеннолетних в возрасте до 7-ми лет — круглосуточно;
 - 2) несовершеннолетних в возрасте от 7-ми до 14-ти лет — с 21:00 часа до 06:00 часов;
 - 3) несовершеннолетних в возрасте от 14-ти лет до достижения совершеннолетия — с 22:00 часов до 06:00 часов.
- родители (лица, их заменяющие), должностные лица обязаны принимать меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

3.2. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Парк-отеля;
- потреблять (распивать) любые алкогольные напитки в общественных зонах на территории Парк-отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Парк-отелем;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в периоды: с 22 часов 00 минут до 6 часов 00 минут местного времени с понедельника по пятницу включительно; с 22 часов 00 минут до 9 часов 00 минут в субботу, воскресенье и в установленные в соответствии с законодательством Российской Федерации нерабочие праздничные дни; с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут ежедневно (согласно Закону Владимирской области от 29.05.2020 № 35-ОЗ «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Владимирской области»);
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в Парк-отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать открытый огонь в номерах, в том числе на балконах (лоджиях) номеров (бенгальские огни, свечи, спички, зажигалки и др.);
- хранить и использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- нарушать правила пожарной безопасности (раздел 6 настоящих правил);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- пользоваться электронагревательными приборами, если иное не оговорено условиями размещения;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Парк-отеля;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (полотенца, тапочки и пр.);
- использовать банные махровые халаты и тапочки номерного фонда в любых зонах Парк-отеля, кроме номера проживания Гостя;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- производить модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- разводить костры, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории Парк-отеля в купальных костюмах, халатах и тапочках SPA-комплекса, кроме территории бассейнов;
- держать в номерах по адресу: Российская Федерация, Владимирская обл., м.р-н Ковровский, г.п. поселок Доброград, п. Доброград, Звездный бульвар, зд. 9 животных и птиц, том числе с животных, обслуживающих нужды гостей (собаки-поводыри или другие животные);
- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми в ресторанах Парк-отеля;
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Парк-отеля).

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАРК-ОТЕЛЯ

4.1. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении гостиничных услуг Гостю в следующих случаях:
при отсутствии свободных мест в Парк-отеле;

при нарушении Гостем условий, указанных в настоящих правилах.

4.2. Исполнитель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых в Парк-отеле, форме и порядке их оплаты.

4.3. Исполнитель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- смену полотенец - ежедневно;
- смену постельного белья не реже 1 раз в три дня;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона.

4.4. 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;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостя Парк-отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Парк-отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- самостоятельно переставлять мебель в номере;
- курить в номерах, в том числе на балконах (лоджиях) номеров и в помещениях, не предназначенных для курения;
- разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в гостиницу своих посетителей без регистрации в службе приема и размещения;
- использовать открытый огонь в номерном фонде, в том числе на балконах (лоджиях) номеров (бенгальские огни, свечи, спички, зажигалки и др.);
- проживать в номерах по адресу: Российская Федерация, Владимирская обл., м.р-н Ковровский, г.п. поселок Доброград, п. Доброград, Звездный бульвар, зд. 9 с животными и птицами, в том числе с животными, обслуживающими нужды гостей (собаки-поводыри или другие животные).
- курение табака (использование табачных изделий в целях вдыхания дыма, возникающего от их тления, в том числе электронных сигарет и IQOS), а также курения кальяна в номерах, в том числе на балконах (лоджиях) номеров и на всей территории Парк-отеля (ресторанах, барах, холлах, детских и спортивных площадках и прочее), вне специально отведенных для этого мест. Согласно № 15-ФЗ от «23» февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на нарушителей установленного законом режима может быть наложен административный штраф. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения) согласно произведенным Парк-отелем затратам, но не менее 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей.

4.5. В случае нарушения правил (условий), указанных в п.3.2., п. 4.4., разделе 6 настоящих правил, Парк-отель вправе взимать с Гостя штраф в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей за каждое нарушение и/или применять иные меры ответственности, установленные настоящими правилами, в том числе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 5.1. Претензии по качеству услуг рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи.
- 5.2. Гость обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своего имущества, обязан безпромедления заявить об этом администрации Парк-отеля. В противном случае, исполнитель не несет ответственности за не сохранность вещей. В случае обнаружения персоналом Парк-отеля после выезда Гостя забытого им имущества и (или) документов, Парк-отель уведомляет об этом владельца. Правила хранения, получения забытого имущества находятся на стойке Ресепшен.
- 5.3. Парк-отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Парк-отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 5.4. Парк-отель не несет ответственности перед Гостем за утрату, недостачу и повреждение денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Гость самостоятельно обеспечивает сохранность своего имущества путем размещения в сейфе, который находится в номере Гостя.
- 5.5. В случае возникновения пожара, в том числе разлета горящих элементов в стороны и возможных последствий этого (воспламенение/порча имущества/травмы и т.д.), в месте отдыха и проживания, общественных местах по вине Гостя, последний несет полную ответственность за последствия в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.6. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество, которое принадлежит Парк-отелю, Гость несёт материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в соответствующем полном размере Парк-отелю, а также возмещает ущерб, причиненный Гостем жизни, здоровью и имуществу третьих лиц вследствие неисполнения, либо ненадлежащего исполнения настоящих правил. В случае возникновения претензий к Парк-отелю, независимо от их характера, со стороны третьих лиц, Парк-отель не несет по ним никакой материальной, финансовой и юридической ответственности, вся ответственность возлагается на Гостя в полном объеме.
- 5.7. Гость самостоятельно несет ответственность, в случае причинения вреда своему здоровью, в том

числе, вследствие несчастного случая, произошедшего по причине несоблюдения мер предосторожности, предусмотренные настоящими правилами и гарантирует освобождение Парк-отеля от гражданско-правовой ответственности, от уплаты сумм по всем претензиям, требованиям и судебным искам, и всякого рода расходов в случае получения травм, возникновения смертельных, тяжких и иных последствий для жизни и здоровья Гостя.

5.8. Книга отзывов и предложений находится на Ресепшн и выдается по требованию потребителей.

5.9. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Парк-отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

6.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Парк-отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Парк-отеля в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки;
- пользоваться открытым огнем, в том числе в номерах и на балконах (лоджиях) номеров, за исключением специально оборудованных мест;

- ставить личный автотранспорт в разрывах между зданиями, у входов в здания, на крышках пожарных гидрантов, на разворотных площадках и на проезжей части к зданиям;
- запускать неуправляемые изделия из горючих материалов, подъем которых на высоты, основан на нагревании воздуха внутри конструкции с применением открытого огня;
- обертывать горючими материалами светильники;
- использовать личные электрические удлинители и сетевые фильтры;
- самовольно отключать (снимать) пожарные извещатели, установленные в номерах;
- применять аэрозольные вещества (исключая парфюмерно-косметические средства), содержащие легковоспламеняющиеся вещества;
- применять пиротехнические средства без предварительного письменного согласования с Парк-отелем, включая бенгальские огни, «холодный» огонь, хлопушки;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

6.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам экстренных служб 101, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей. Если это невозможно, используются постельные принадлежности, смоченные водой, плотно затыкаются притворы двери и вентиляционные отверстия, также нужно подойти к окну и любыми способами показывать, что необходима помощь. Если дыхание затруднено, нужно смочить водой полотенце и закрыть им нос и рот.

6.3. Проведение мероприятий с применением фейерверков и только в случае организации корпоративных мероприятий допускается исключительно после письменного согласования с Парк-отелем и выполнения организационных и технических мероприятий, обеспечивающих безопасность людей и исключающих возникновение пожара на территории Парк-отеля и на сопредельных территориях. При письменном согласовании с Парк-отелем и исполнении мероприятий допускается применять пиротехнические изделия I-III классов с выполнением требований безопасности указанных в паспорте на изделие.