

УТВЕРЖДАЮ

Директор гостиничного комплекса
ООО «Космос Отель Менеджмент»



М.А. Соловьева
«7» ноября 2025г.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
в ООО «Космос Отель Менеджмент»**

**Московская область, городской округ Клин
2025 г.**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле **COSMOS COLLECTION IZUMRUDNY LES 5***, расположенном по адресу: 141624, РФ, Московская область, городской округ Клин, пос. Нарынка, владение «Изумрудный лес» от имени ООО «Космос Отель Менеджмент» (ИНН 5020087545; ОГРН 1205000061155), далее - «Правила», 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, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Федеральным законом РФ № 109ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», 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), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля, и исполнителем – Отелем Cosmos Collection Izumrudny Les 5*, который оказывает гостиничные услуги, слуги общественного питания и иные услуги.

1.3. Режим работы - круглосуточный.

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

- «Отель»/«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Космос Отель Менеджмент», расположенное по адресу: 129366, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Алексеевский, пр-кт Мира, д. 150, помещ. 406 (адрес обособленного подразделения: 141624, Московская область, городской округ Клин, поселок Нарынка, территория "Изумрудный лес", строение 11), с комплексом движимого/недвижимого имущества, предназначенным для предоставления услуг в соответствии с настоящими правилами, организации общественного питания, организации развлекательных услуг, гостиничных услуг и иных дополнительных услуг.

- «Гость» - физическое лицо, являющееся потребителем, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее услуги исключительно для личных, семейных, и иных нужд, использование которых им возможно в рамках осуществления предпринимательской деятельности.

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению мест для временного проживанияGuests в Отеле, включая сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения, входящего в состав комплекса движимого/недвижимого имущества ООО «Космос Отель Менеджмент». - «Бронирование» – закрепление номера за Гостем в Отеле на условиях, определенных заявкой, по тарифу Исполнителя и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

- «Расчетный час» - время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостя: расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 17 часов 00 минут. Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 14 часов 00 минут.

- «Сутки» – промежуток времени, продолжительность которых определяется следующим образом: первые расчетные сутки с 17 часов 00 минут дня заселения и до 14 часов 00 минут следующего дня, все последующие считаются от 14 часов 00 минут дня до 14 часов 00 минут последующего за ним дня.
- «Цена номера» – посуточная стоимость (тариф) временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, предоставляемых за единую цену. Единицей расчета являются сутки.
- izumrudnyles.cosmosgroup.ru - официальный сайт Отеля в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.5. Требования настоящих Правил предоставления гостиничных услуг в Отеле, являются обязательными к исполнению всеми сторонами настоящих Правил на всей территории Отеля.

1.6. Информация об Отеле и предоставляемых Отелем Гостиничных услугах размещена в помещении Отеля на стойке службы приема и размещения (далее - «Ресепшн»), в удобном для обозрения месте, а также на сайте izumrudnyles.cosmosgroup.ru Информация о пользовании гостиничными услугами, правилах противопожарной безопасности имеется в наличии в каждом номере в папке Гостя. Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Отелем за Гостиничные услуги, и/или оформлением Регистрационной карты гостя Гость подтверждает предоставление Отелем всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления услуг Отелем.

1.7. Гостиничные услуги предоставляются Отелем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый Отелем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Условия договора, заключаемого с Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, определяются в индивидуальном порядке, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах, в том числе размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования и его отмены. В случае если настоящие Правила будут противоречить условиям такого договора, то преимущество будут иметь нормы договора. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной Заказчиком, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата стоимости гостиничных услуг за весь период проживания).

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

2.1. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем оригинала документа, удостоверяющего личность на территории Российской Федерации, оформленного в установленном порядке (см. п.2.3.). Договор на оказание Гостиничных услуг заключается путем заполнения регистрационной карты, подписанной Отелем и Гостем. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи, электронной почты, сервисов

онлайн-бронирования или непосредственно в службе приема и размещения. Гость гарантирует, что в рамках предварительного бронирования и (или) заключения договора оказания Гостиничных услуг любая возможная переуступка прав (в отношении изменения условий проживания, бронирования, возврата денежных средств при одностороннем досрочном отказе от предоставления услуг проживания и иных сопутствующих услуг и т.п.) будет предварительно письменно согласована с Отелем. Данное условие является обязательным. Уступка третьим лицам любых прав и требований, вытекающих из указанных в настоящем пункте обязательств, без предварительного письменного согласования с Отелем не допускается.

2.2.1. В заявке на бронирование номеров указывается: реквизиты юридического лица или индивидуального предпринимателя, либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в тариф на обслуживание.

2.2.2. 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.

2.3. Договор на предоставление услуг с Гостем заключается на основании предоставленного документа, необходимого для осуществления регистрационного учета, которым является документ, удостоверяющий личность гражданина.

Документы, позволяющие удостоверить личность гражданина (в соответствии с п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий 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, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

- заграничный паспорт 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;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- в периоды мобилизации, действия военного положения и в военное время, на основании документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации;

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

2.3.1. Заселение в 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 гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и 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).

2.3.2. 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 согласия законных представителей (одного из них).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

2.3.3. При поселении Гость предоставляет подтверждение бронирования при оплаченном бронировании или вносит оплату в размере 100 % (Сто процентов) за весь период проживания в Отеле, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.3.4. Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля и СМИ, не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Отеля. С официальным тарифом, действующим на

дату бронирования номера, Вы можете ознакомиться: на официальном сайте izumrudnyles.cosmosgroup.ru, в Отделе бронирования по тел.: +7-495-402-02-02.

Официальный тариф, указанный в подтвержденной заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

2.4. Согласно п. 34 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами». В данном случае Отель и Гость составляют трехсторонний акт о причинении и возмещении ущерба, в случае отказа Гостя от составления акта, Отель имеет право составить данный акт с привлечением третьих лиц.

2.5. Оплата услуг Отеля осуществляется в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.6. Исполнитель обеспечивает круглосуточное размещение (регистрацию) Гостей, прибывающих в 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 Отеля производит оформление и направление уведомления о прибытии/выбытии иностранного гражданина или лица без гражданства по месту пребывания на территории Российской Федерации. Отель не предоставляет услуги по предоставлению мест для временного проживания 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.

2.7.1. Размещение иностранных граждан и лиц без гражданства по их прибытию производится на срок, в пределах срока действия документов, разрешающих пребывание на территории РФ.

2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 14:00, текущих суток по московскому времени.

В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде Гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

В случае заезда Гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 17.00), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

При заезде с 0.00 до 17.00 - в размере 50 (Пятьдесят) % от стоимости номера в сутки

При проживании менее суток (24 (Двадцати четырех) часов) оплата взимается за сутки.

В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за сутки проживания, в соответствии с условиями соответствующего тарифа.

При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 (Одни) сутки в соответствии с законодательством РФ.

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

до 19 часов 00 минут – 50 (Пятьдесят) % стоимости последних суток проживания, с 19 часов 01 минут – 100 (Сто) % от стоимости текущей открытой цены дня.

2.9. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству основных, а также дополнительных мест в номере.

2.9.1. За проживание детей в возрасте до 4 лет без предоставления дополнительного места в одном номере с родителями плата не взимается. Предоставление детской кроватки – бесплатно, при наличии.

2.9.2. При проживании детей в возрасте от 4 до 12 лет, с предоставлением дополнительного места по запросу, взимается плата согласно Прейскуранту Отеля.

2.10. Посещение Гостей, проживающих в Отеле, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего Гостя. Данные гости без проживания обязаны зарегистрироваться в службе приема и размещения, предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, или иное удостоверение личности), а также подписать регистрационную карту. Пребывание в номере посетителей Гостя разрешено с 6:00 до 23:00 часов, по московскому времени. В случае, когда посетитель Гостя остается в номере после 23.00 по московскому времени, администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.11. При освобождении номера и выезде из 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, Отель осуществляет полный или частичный возврат Обеспечительного депозита на основании письменного заявления от Гостя.

2.12. Гость вправе пользоваться всеми объектами 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. Гость обязуется соблюдать правила пользования детскими площадками, расположенными на территории Отеля, а также несет личную полную ответственность в случае, если нарушение правил эксплуатации привело к причинению возможного ущерба или вреда здоровью Гостя.

2.13. Отелем применяется посуточная система расчета за оказание услуг по предоставление мест для временного проживания.

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

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

2.16. После окончания оплаченного периода проживания Гостя, Гость имеет право воспользоваться иными услугами Отеля по ценам, утвержденным Отелем на действующий период времени.

2.17. Бронирование Гостем услуг проката, включая прокат велосипедов, электросамокатов и иного оборудования, услуг массажа, а также аренды тира, мультифункционального зала, а также падел и теннисного кортов, осуществляется

исключительно при условии внесения Гостем задатка в размере полной стоимости забронированных услуг, согласно Прейскуранту Отеля, и оплачивается Гостем с момента бронирования услуги.

В случае отмены Гостем бронирования услуги массажа позднее, чем за 3 (Три) часа до времени её оказания, либо неявки Гостя для получения услуги к назначенному времени бронирования, Отель вправе удержать с Гостя штраф в размере 50% от внесенной суммы задатка.

В случае отмены Гостем бронирования аренды тира, зала йоги, мультифункционального зала, а также падел и теннисного кортов, позднее, чем за 12 (Двенадцать) часов до времени аренды, либо неявки Гостя до начала аренды к назначенному времени бронирования, Отель вправе удержать с Гостя штраф в размере 50% от внесенной суммы задатка.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- 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.

3.2. Гость обязан:

3.2.1. соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

3.2.2. соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;

3.2.3. при посещении физкультурно-оздоровительного комплекса, детского клуба, СПА-комплекса, мест по предоставлению услуг общественного питания, ознакомиться и соблюдать правила их посещения, в том числе, запрет на посещение бассейна Аквамарины с детьми до 12 лет вне временного периода с 9 час. 30 мин. до 19 час. 00 мин.;

3.2.4. возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта о порче имущества на день обнаружения ущерба;

3.2.5. не беспокоить другихGuestов, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок на территории Отеля;

3.2.6. нести полную ответственность за жизнь и здоровье себя, своих близких и/или третьих лиц при передвижении по территории Отеля на электротранспорте в т.ч. на самокатах, электросамокатах, электрокарах и других видах электротранспорта;

3.2.7. возмещать ущерб, нанесенный имуществу Отеля и/или третьих лиц в т.ч. ущерб жизни и здоровью сотрудников Отеля и/или третьих лиц при передвижении по территории Отеля на электротранспорте в т.ч. на самокатах, электросамокатах, электрокарах и других видах электротранспорта,

3.2.8. не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

3.2.9. строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

3.2.10. 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;

3.2.11. при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы;

3.2.12. по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

3.4. На территории Отеля Гостям запрещается:

3.4.1. оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

3.4.2. хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

3.4.3. открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостя 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

3.4.4. хранить и использовать пиротехнические изделия;

3.4.5. пользоваться электронагревательными приборами;

3.4.6. самостоятельно переставлять мебель в номере;

3.4.7. использовать открытый огонь на территории, в помещениях и номерах (бенгальские огни, свечи и др.);

3.4.8. курить на территории, в помещениях и в номерах Отеля (в том числе и в общественных зонах (рестораны, бары, холлы и прочее), а также на детских и спортивных площадках), не предназначенных для курения, кроме специально отведенных для этого мест, обозначенных знаками.

3.4.9. проживать в номерах с любыми видами домашних, диких животных;

3.4.10. разводить костер в непредусмотренных для этого местах;

3.4.11. проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;

3.4.12. нарушать покой других гостей;

3.4.13. проводить в гостиницу третьих лиц без регистрации на Ресепшн;

3.4.14. находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;

3.4.15. проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;

3.4.16. осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусиливающих устройств в период до 07:00 часов утра и после 23:00 часов местного времени;

3.4.17. нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

3.4.18. использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;

3.4.19. использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Отелем;

3.4.20. пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);

3.4.21. хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

3.4.22. производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;

3.4.23. переставлять и переносить крупногабаритные предметы и иное имущество Отеля;

3.4.24. выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);

3.4.25. самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);

3.4.26. производить модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;

3.4.27. 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 некоммерческих или личных целях);

3.4.28. разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;

3.4.29. производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;

3.4.30. находиться на территории Отеля в купальных костюмах, халатах, без верхней одежды (кроме территории бассейнов и СПА комплекса);

3.4.31. осуществлять близкий контакт с дикими животными, которые обитают на условиях свободного выгула в лесных массивах, расположенных на территории Отеля, а именно: не пытаться их покормить, погладить, поймать, причинить им любой вред (боль и (или) страдания, равно как из хулиганских и (или) корыстных побуждений, повлекшие его гибель или увечье), подъезжать к ним на велосипеде или самокате и т.д. ОТЕЛЬ не несет ответственность за любые неблагоприятные последствия (любой вред, причиненный жизни и здоровью Гостя; любой материальный ущерб и т.п.), возникшие по вине Гостя в случае нарушения им указанных в настоящем пункте требований.

3.4.32. перемещаться по территории Отеля на любых транспортных средствах, оборудованных двигателями внутреннего сгорания, включая транспортные средства, оснащенные нейтрализаторами выхлопных газов, а также на любых транспортных средствах (в том числе автомобилях, предназначенных для перемещения по автомобильным дорогам общего пользования), приводимых в движение одним или несколькими электродвигателями с питанием от независимого источника электроэнергии (аккумуляторов, топливных элементов, конденсаторов и т. п.). Исключение составляет зона гостевой парковки,

расположенная на территории, прилегающей к зоне ресепшен, и обозначенная специальным знаком 6.4. «Парковка (парковочное место)» (английская буква «Р» на голубом фоне) в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 г. № 1090 «О Правилах дорожного движения». В случае нарушения указанного в настоящем пункте требования Отель оставляет за собой право применить к нарушившему его лицу меры ответственности в виде штрафа в размере 100 000 (Сто тысяч) рублей РФ за каждое зафиксированное нарушение.

3.5. В случае нарушения запретов, обозначенных в п.п. 3.4.1-3.4.31 настоящих Правил, Отель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание Гостю гостиничных услуг, а также выставить ему штраф в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей за каждое допущенное Гостем нарушение.

Указанный штраф Гость обязуется оплатить Отелю не позднее даты окончания оказания гостиничных услуг Отелем.

3.6. Детям до 6-ти лет (включительно) нахождение на территории Отеля разрешено только в присутствии сопровождающих. Несовершеннолетние лица, достигшие 7-летнего возраста могут перемещаться по гостинице без сопровождения, при этом предупредив сопровождающего о месте своего нахождения. сопровождающим не разрешается длительно оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Отеле.

3.7. Сопровождающими могут быть родители несовершеннолетних лиц, иные законные представители, другие лица, достигшие 18-летнего возраста, имеющие официальное письменное согласие законных представителей, удостоверяющее его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, которые несут за них полную ответственность.

3.8. Во избежание несчастных случаев, сопровождающие обязаны проинформировать несовершеннолетних лиц о правилах посещения детских площадок и игровых зон, находящихся на территории Отеля, включая необходимость обязательного соблюдения возрастных и иных ограничений использования игрового оборудования, указанных на информационных табличках рядом с каждой детской площадкой или игровой зоной. Несовершеннолетние лица обязаны соблюдать обозначенные правила и нормы.

3.9. Категорически запрещается при нахождении в игровой зоне детской площадки, а также при использовании детского игрового оборудования, совершать акробатические движения – сальто и прочие опасные прыжки, которые могут привести к несчастному случаю - травмированию ребенка, а также иных посетителей, находящихся с ним в этот момент рядом. Также, запрещается посещение территории плавательного бассейна физкультурно-оздоровительного комплекса с детьми до 12 лет.

3.10. Сопровождающие должны следить за бережным отношением детей к имуществу Отеля. При порче имущества законные представители несут полную материальную ответственность.

3.11. Сопровождающие должны следить за нахождением детей несовершеннолетнего возраста на всей территории Отеля. Сопровождающий обязан знать, где находится каждый ребенок, за которого он отвечает.

3.12. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их законные представители или иные сопровождающие лица.

В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий, администрация Отеля ответственности не несет.

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ

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

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

4.3. В ресторанах Отеля запрещено: находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми; выносить еду и напитки за пределы ресторанов.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

5.1. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении гостиничных услуг Гостю в следующих случаях:

при отсутствии свободных мест в Отеле;

при нарушении Гостем условий, указанных в настоящих Правилах;

5.2. Исполнитель обязан обеспечить размещение следующей информации в специально оборудованном уголке Потребителя и представлять по первому требованию клиентов: правила предоставления гостиничных услуг, полную информацию об услугах, оказываемых в Отеле, форме и порядке их оплаты, а так же юридическую и иную информацию необходимую при оказании всевозможных услуг на территории Отеля.

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

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец - ежедневно;
- смена постельного белья не реже 1 (Один) раз в три дня;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона;
- парковочное место на территории отеля (при наличии);
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление горячей воды.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Претензии по качеству услуг, оказываемых Отелем, рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления в адрес Отеля.

6.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, заявляет об этом администрации Отеля для выяснения обстоятельств произошедшего.

6.3. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

6.4. Книга отзывов и предложений находится в специально оборудованном уголке Потребителя и выдается по требованию.

6.5. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

7.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Отеля и а также за пределами территории 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 электрооборудование, электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники, зарядные устройства 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 неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

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

- немедленно сообщить об этом в пожарную охрану по телефонам 101, 01, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- принять меры по тушению пожара средствами 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 (при наличии), плотно закрыв за собой двери, сообщить о своем местонахождении по телефону 101, 01, 112.