

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЯХ СЕТИ «ГЕЛИОПАРК».

1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

- 1.1. «**Отель**» – гостиница сети Гелиопарк, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование гостиницы, оборудование и другое имущество.
- 1.2. «**Гость отеля**» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.3. «**Посетитель отеля**» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения в отеле.
- 1.4. «**Оказанная услуга**» - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.5. «**Неоказанная услуга**» - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. «**Грубое нарушение правил проживания в отеле**» - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.7. «**Дневная карта посетителя отеля**» следует понимать выдаваемую на определенных условиях карту посетителям отеля, для возможности находиться в отеле и получать предоставляемые отелем услуги.
- 1.8. «**Помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг**» - помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажёрных залов и др.
- 1.9. *Данное положение регулирует общий порядок проживания гостей в городских, загородных и курортных отелях сети «Гелиопарк». Отдельные пункты данного Положения могут не применяться в конкретном отеле, в случае отсутствия возможности оказания упомянутых в них услуг на территории этого отеля.*

2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта в специально установленных местах.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Отеля.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий в Отеле, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
- 2.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
- 2.8. Отель обязан предоставить гостю отеля или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции по её получении;
 - побудка к определённому времени.

3. ПРАВА ГОСТЯ.

- 3.1. Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.

- 3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3. Проводить в Отель лиц посещающих гостей отеля., приобретая дневную карту посетителя отеля.
- 3.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.

- 4.1. Оплатить полностью проживание в Отеле до заселения в номер.
- 4.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
- 4.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 4.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
- 4.8. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 4.9. **В случае утраты гостевой или дневной карты, Гость или Посетитель должны немедленно известить об этом руководство Отеля для блокировки карты и предотвращения причинения Гостю или Посетителю ущерба со стороны третьих лиц. Гость или Посетитель несет убытки за проведенные операции до момента уведомления руководства Отеля об утрате карты.**

5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 5.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 5.2. Производить видео и фото съемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
- 5.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 5.4. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
- 5.5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания спортивных и оздоровительных услуг.
- 5.6. Проводить на территорию отеля своих посетителей без приобретения для них карты гостя и получения статуса "посетитель отеля".
- 5.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ "Об оружии".
- 5.8. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.9. Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.10. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля.

5.11. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери, оставлять включенными свет или телевизор.

6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

6.1 Правила поведения в бассейне, джакузи и саунах

Во избежание падений и травм запрещается быстрая ходьба и бег на территории бассейна, джакузи и саун.

6.1.1 При выходе из строя оборудования Гость или Посетитель отеля обязан сообщить об этом соответствующим сотрудникам Отеля.

6.1.2 Запрещается прыгать и нырять в воду с бортиков бассейна и джакузи, удерживать друг друга под водой, кричать.

6.1.3 Перед тем, как зайти в бассейн или джакузи необходимо принять душ.

6.1.4 Вход в зону душевых, бассейна и саун разрешается только в соответствующей обуви для душа на нескользящей подошве.

6.1.5 Запрещается посещать зону душевых, бассейна, джакузи и саун при наличии признаков кожных заболеваний, ссадин и порезов кожи.

6.1.6 Запрещается втирать в кожу мази и кремы перед посещением бассейна и джакузи.

6.1.7 В бассейне запрещается нырять и плавать с распущенными волосами.

6.1.8 Не рекомендуется пользование джакузи и сауной детям, а также лицам, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями и лицам с повышенным артериальным давлением.

6.1.9 Во избежание ожога в сауне садиться рекомендуется только на постеленное на лавку полотенце.

6.1.10 В сауне запрещается применять легковоспламеняющиеся жидкости (спиртосодержащие вещества и т.п.), а также использовать собственные электроприборы.

6.1.11 Строго запрещается выливать воду и другие вещества на печь сауны. Запрещается приносить в сауну аэрозольные жидкости и пользоваться банным венником.

6.1.12 Запрещается оставлять детей до 16 лет на территории бассейна, джакузи и саун без присмотра родителей.

6.2 Правила поведения в тренажерном зале

6.2.1 При использовании оборудования тренажерного зала Гости или Посетители отеля обязаны руководствоваться правилами пользования тренажерами.

6.2.2 Для тренировок в тренажерном зале необходимо иметь сменную, предназначенную для этого одежду и обувь, выполнять правила личной гигиены.

6.2.3 После тренировки все оборудование необходимо убирать на отведенные для него места.

6.2.4 Запрещается использовать во время тренировок жевательную резинку.

6.2.5 Во время тренировок в тренажерном зале необходимо соблюдать технику безопасности. Упражнения со свободными весами рекомендуется выполнять с персональным тренером или партнером. Отель и его работники не несут ответственности, если Гость или Посетитель отеля тренируется самостоятельно.

6.2.6 Запрещается использование тренажерного зала детьми до 14 лет.

6.3 Правила поведения на катке

6.3.1 Во время катания на коньках запрещается:

- находиться и передвигаться без необходимости на ледовом поле катка без коньков;
- бросать на лед любые посторонние предметы, ложиться на лед или иным образом препятствовать движению по ледовым дорожкам других посетителей катка;
- засорять территорию ледовых дорожек, бросать мусор независимо от его размера в места, не отведенные для его складирования;
- находиться на льду во время чистки ледового покрытия;
- кататься на большой скорости. Если во время катания случилась травма, необходимо обратиться к сотрудникам катка, для оказания первой доврачебной помощи или вызова бригады скорой помощи;
- во время массового катания выполнять сложные элементы фигурного катания, играть в хоккей и другие игры, создающие помехи комфортному и безопасному отдыху других посетителей катка;
- подвергать лёд механическим воздействиям, деформировать его с применением физической силы коньками и любыми другими предметами и способами, а также бросать на лёд

любые предметы, выливать жидкости и сыпать какие-либо вещества, применять взрывчатые и легко воспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия), находиться на льду в период заливки;

– кататься против движения, создавать помехи движению катающихся и опасные ситуации.

6.3.2 Дети до 5 лет на массовое катание на ледовом поле не допускаются.

6.3.3 Дети младше 12 лет допускаются на каток только в защитных шлемах и в сопровождении взрослых, которые обязаны ни при каких условиях не оставлять своих детей на катке без присмотра. Родители обязаны перед началом катания объяснить правила поведения своему ребенку и убедиться в том, что ребенок все понял.

6.3.4 Посетители катка несут личную ответственность за любой ущерб, принесённый по их вине другим посетителям катка.

6.3.5 По сигналу оповещения посетителям катка необходимо покинуть каток.

6.3.6 Посетители обязаны в целях избегания травм соблюдать все правила безопасности катания и проявлять осторожность во время катания.

6.3.7 Каждый Гость или Посетитель отеля понимает, что фигурное катание – это травмоопасный вид спорта, поэтому он сам определяет для себя и своего ребёнка возможность посещения ледового катка исходя из физического самочувствия и состояния здоровья. Исполнитель полностью снимает с себя ответственность в случае получения травм в период нахождения на территории ледового комплекса.

6.4 Правила поведения на территории зоопарка

6.4.1 На территории зоопарка запрещено:

- бросать в вольеры к животным различные предметы;
- ставить детей на барьеры и ограждения;
- перелезать через ограждения;
- прислоняться к сеткам, стёклам и решёткам вольеров и террариумов с животными, а также стучать по ним различными предметами и руками;
- открывать замки, запоры, стеклянные двери, крышки аквариумов, террариумов и вольеров;
- шуметь, включать радио и магнитофоны, принесённые с собой;
- использовать при фотографировании животных фотовспышку;
- приводить с собой домашних питомцев;
- посещать зоопарк детям дошкольного и младшего школьного возраста без сопровождения взрослых;
- ходить по газонам и отдыхать на них;
- протягивать через решётки и сетки руки и ноги;
- ездить на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, скейтбордах.

6.4.2 При посещении зоопарка запрещено оставлять детей без присмотра. Маленьких детей необходимо держать за руку, в детской коляске или на руках. В случаях возникновения каких-либо нестандартных ситуаций посетителям необходимо обращаться к работникам Отеля.

6.4.3 На территории зоопарка необходимо соблюдать чистоту, пользоваться урнами.

6.5 Пользование дополнительными услугами

Гости и Посетители отеля имеют право пользоваться дополнительными услугами Отеля при условии соблюдения специальных правил техники безопасности, предусмотренных для каждого вида услуг, а также (если применимо) дополнительной оплаты таких услуг. Гости и Посетители отеля полностью принимают на себя риски, связанные с такими дополнительными услугами, и в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством, освобождают Отель от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

7.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

7.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с

- обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 7.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
 - 7.4. В случае нежелания гостя отеля оставить на ответственное хранение документ, удостоверяющий его личность у администратора службы приема и размещения, администрация отеля предлагает внести предоплату за пользование услугами отеля в размере 20 000 (Двадцать тысяч) рублей, либо установить иной размер «кредит-лимита» при накоплении которого Гость обязан оплатить оказанные услуги. При выселении гостя, ему возвращается оставшаяся после вычетов за пользование услугами отеля сумма.
 - 7.5. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.
 - 7.6. В отеле введена система "кредит-лимит". При накоплении счета в размере 20000 рублей (двадцать тысяч рублей) гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.
 - 7.7. Отдых на территории отеля с домашними животными запрещен.
 - 7.8. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

8. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

- 8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
- 8.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.