

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «Развитие»  
М.В.Буряк  
14 июня 2016 г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В «ОТЕЛЕ «ПАЛИСАД»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1, Постановления Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», иных нормативно-правовых актов и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:  
**«гостиничные услуги»** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;

**«гостиница»** - «Отель «Палисад», расположенный по адресу: Московская область, Серпуховский муниципальный район, сельское поселение Данковское, в районе д. Выходы, ДПК «Большие Выходы-2», стр. № 90, состоящий из главного здания с номерным фондом. Режим работы – круглосуточный (далее – гостиница);

**«цена номера»** - стоимость временного проживания в гостинице, согласно действующим тарифам;

**«страховой депозит»** - гарантированный платеж на случай возмещения возможного причинения вреда имуществу Исполнителя, подлежащий внесению гостем, при заезде в гостиницу с домашним животным.

**«исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью «Развитие», свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 50 № 010923024, выдано 12.10.2010 г. Межрайонной ИФНС России № 14 по Московской области, ОГРН 1105003006965, ИНН 5003089687, КПП 500301001), контактный номер телефона +7 (495) 236-85-58;

**«заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги;

**«гость»** - лицо, проживающее в гостинице;

**«бронирование»** - предварительный заказ номеров в гостинице заказчиком;

**«расчетный час»** - время, установленное исполнителем для заезда и выезда гостя.

**«публичная оферта»** – адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг предложение заключить договор на оказание гостиничных услуг;

**«посетители»** – это лица, не проживающие в гостинице, но имеющие право по приглашению гостя пребывать в его номере с 08.00 до 23.00 часов.

1.3. Предельный срок проживания в гостинице не ограничен.

1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, заключаемым исполнителем с гостем путем подписания регистрационной карты.

## **2. Порядок бронирования и отказа от бронирования.**

2.1. Размещение Гостей производится по предварительному бронированию. При поселении без предварительного бронирования размещение производится только при наличии свободных номеров.

2.2. Бронирование номера в гостинице осуществляется по предварительной заявке, направленной посредством электронной почты: [info@palisad-hotel.ru](mailto:info@palisad-hotel.ru), телефонного звонка по номеру: +7 (495) 236-85-58, а также через заполнение формы на сайте – [www.palisad-hotel.ru](http://www.palisad-hotel.ru), а также на сайтах партнеров гостиницы и на стойке администратора.

Заявка заказчика должна содержать: Ф.И.О. заказчика и гостей, их контактные данные, информацию о количестве гостей, дате и сроках их пребывания, категории номера, количестве номеров, и дополнительные пожелания в отношении заказываемых услуг.

Гость может забронировать номер в Гостинице, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование)

2.3. **Негарантированное бронирование** - бронирование Гостиницы, при котором первая оплата производится Гостем по прибытии в Гостиницу у Администратора. Негарантированное бронирование происходит после получения Гостем подтверждения бронирования от Гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя. В подтверждении обязательно указывается номер (категория, вид), условия бронирования, сроки проживания, калькуляция стоимости заказанного размещения.

Негарантированное бронирование – бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает потребителя до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства Гостиницы по размещению

прекращаются, а размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

**Данный вид бронирования невозможен в выходные и праздничные дни.**

**2.4. Гарантированное бронирование** - бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает Гостя на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа дня, следующего за днем планируемого заезда). Бронирование Гостиницы гарантируется путем предоплаты в размере 50% от стоимости заказанных услуг. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Гостиницей.

Предоплата при гарантированном бронировании производится любым способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиницы минимум за сутки до даты заезда. В случае неоплаты в установленные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

В случае несвоевременного изменения условий заявки, отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, Гостиница производит возврат Гостю суммы произведенной предоплаты за вычетом платы за фактический простой номера, в размере стоимости первых суток размещения.

Возврат денежных средств производится в течении 10 календарных дней после письменного обращения заказчика, путем заполнения заявления на возврат денежных средств с указанием банковских реквизитов, в том числе с использованием онлайн сервисов на сайте.

Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование, заказчику необходимо обратиться посредством электронной почты: [info@palisad-hotel.ru](mailto:info@palisad-hotel.ru), или по телефону: +7 (495) 236-85-58, или с использованием специального сервиса внесения изменений в бронирование на сайте исполнителя (при наличии) с просьбой о внесении изменений в заявку на бронирование.

Несвоевременным изменением условий заявки, а так же отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Гостиницей менее чем за 3 (трое) суток, до дня запланированного заезда.

Не заездом признается неприбытие Гостя в Гостиницу (в Службу размещения Гостиницы) до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

**2.5.** Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

### **3. Порядок оплаты гостиничных услуг.**

**3.1.** Плата за оказание гостиничных услуг, осуществляется по ценам, установленным Исполнителем и размещенным на официальном сайте гостиницы – [www.palisad-hotel.ru](http://www.palisad-hotel.ru), а также на стойке администратора гостиницы.

3.2. Оплата (доплата) за проживание производится в полном объеме в день заезда, любым удобным для гостя способом (наличными денежными средствами, либо банковской картой).

3.3. Проживание детей до 6 лет - бесплатно (без питания, и организации дополнительного спального места).

Предоставление дополнительного спального места, предоставляется согласно действующим тарифам.

3.4. Проживание в отеле в кредит не предоставляется.

#### **4. Порядок оформления проживания и условия предоставления гостиничных услуг.**

4.1. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации, военного билета для военнослужащих срочной службы при наличии увольнительного (не более срока действия увольнительного), иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты, разрешения на временное проживание или вида на жительство для лиц без гражданства.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица согласия (доверенности), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в гостинице граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется только с родителями (законными представителями) или с их письменного согласия (доверенности) на основании документов, удостоверяющих личность.

4.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточный режим работы стойки регистрации гостей.

4.3. В гостинице действует расчетный час – 15 часов текущих суток по местному времени.

- Время выезда – 15:00
- Время заезда – 17:00

4.4. Размещение гостя до установленного времени заезда осуществляется по решению исполнителя согласно действующим тарифам. При отсутствии свободных номеров, исполнитель вправе отказать в досрочном заселении.

4.5. При необходимости продления или сокращения проживания на несколько часов, гостю необходимо сообщить об этом исполнителю за сутки.

Продление проживания без предварительного уведомления после расчетного часа производится только при наличии свободных номеров.

4.6. За ранний заезд и/или поздний выезд взимается плата согласно действующего тарифа.

4.7. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

## **6. Права и обязанности гостя.**

6.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный исполнителем порядок проживания;
- соблюдать чистоту, санитарные нормы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, в соответствии с действующим законодательством;
- в случае порчи или утраты гостиничного имущества посетителями, гость обязан возместить причиненный ими ущерб;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6.2. При выезде из гостиницы гостю необходимо произвести полный расчет за предоставленные услуги, сдать номер и ключи от номера Исполнителю.

## **7. Обязанности и ответственность Исполнителя**

7.1. Исполнитель, при оформлении проживания в гостинице, обязан информировать гостя о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

7.2. Исполнитель предоставляет гостю без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи и других специальных служб,

- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю;
- побудка к определенному времени.

7.3. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры по их сохранению (за исключением продуктов питания) и возврату владельцу.

7.4. Исполнитель обязан выдать Книгу отзывов и предложений гостю по его требованию.

## **8. Общие правила нахождения на территории гостиницы.**

8.1. Движение транспорта разрешено только от контрольно-пропускного пункта (въезд/выезд) до автостоянки.

8.2. Нахождение детей до 14 лет возможно только в сопровождении взрослого.

8.3. Нахождение на территории домашних животных (собак, кошек) возможно только с согласия Исполнителя, при наличии ветеринарного паспорта и внесения гостем страхового депозита.

Перемещение домашних животных по территории разрешено только на поводке.

8.4. Запрещается наносить вред окружающей флоре и фауне: беспокоить животных, повреждать газоны, кустарники, деревья.

### **8.5. Не допускается:**

- нарушение покоя гостей и посетителей;
- грубость (оскорбления) в отношении персонала, гостей и посетителей;
- езда по территории на транспортном средстве (кроме велосипеда).
- нанесение ущерба имуществу исполнителя, его гостей и посетителей.
- разведение костров/открытого огня;
- запуск салютов и фейерверков, без согласования с Исполнителем;

### **8.10. Категорически запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ от номера и/или карточку гостя;
- проживать в номере с домашними животными и птицами без получения письменного согласия исполнителя;
- хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы и оружие;
- хранить, реализовывать и употреблять наркотические и психотропные средства;

- распивать спиртные напитки в пляжной зоне, на территории детских площадок и других специально не отведённых для этого местах;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с исполнителем;
- курить в гостиничных номерах, в соответствии со ст. 12 ФЗ № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013. В случае нарушения запрета на курения в помещениях гостиницы, администрация вправе взыскать компенсацию за дополнительную уборку номера в размере от 3000 (трёх тысяч) рублей.

## **9. Дополнительная информация об условиях проживания.**

9.1. Исполнитель имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения пунктов настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг гостиницы.

9.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления должен заявить об этом исполнителю.

9.3. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9.4. В случае пожара необходимо:

- 1) немедленно сообщить о случившемся персоналу Исполнителя на стойку регистрации;
- 2) если ликвидировать очаг своими силами нельзя, выйти из номера и закрыть дверь, не запирая её на замок;
- 3) срочно покинуть опасную зону, используя план эвакуации, и далее действовать по указанию персонала Исполнителя или сотрудников МЧС России.

9.5. Полный перечень условий бронирования, тарифов на основные и дополнительные услуги, правил проживания, порядка и форм оплаты, правил возврата, комплектности номеров, условия специальных предложений, порядок приёма номеров, находятся в свободном доступе на официальных сайтах Отеля «Палисад» - [www.palisad-hotel.ru](http://www.palisad-hotel.ru), а также в «информационной папке» в холле гостиницы у стойки администратора.