

## **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 и иное средство размещения» - «Отель «Палисад», расположенный по адресу: Московская область, Серпуховский муниципальный район, сельское поселение Данковское, в районе д. Восток, ДПК «Большие Восток-2», стр. № 90, состоящий из главного здания с номерным фондом и отдельно стоящих малоэтажных домов (вилл). Режим работы – круглосуточный (далее – гостиница);

«цена номера» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, оказываемых за единую цену;

«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 предоставление гостиничных услуг;

«посетители» – это лица, не проживающие в гостинице, но имеющие право по приглашению гостя прибывать 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 гостиницей с гостем путем подписания регистрационной карты.

## **2 Порядок бронирования и аннулирования бронирования**

2.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется по предварительной заявке заказчика, направленной посредством электронной почты: [info@palisad-hotel.ru](mailto:info@palisad-hotel.ru), [info@palisad-resort.ru](mailto:info@palisad-resort.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), [www.palisad-resort.ru](http://www.palisad-resort.ru), а также на сайтах партнеров гостиницы и на стойке администратора.

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

2.3. Любое бронирование считается подтвержденным после получения заказчиком письменного подтверждения исполнителя.

2.4. Бронирование считается неподтвержденным, если заказчиком не получено письменное подтверждение от исполнителя в период более 24 часов с момента отправления запроса.

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

2.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании заселение производится при наличии свободных номеров.

2.7. Для гарантированного бронирования необходимо внести 100% предоплаты за первые сутки проживания в гостинице с последующей оплатой неоплаченного срока проживания в день заезда в гостиницу. По желанию заказчика оплата может быть произведена на условиях 100% предоплаты за весь период проживания. Заказчику, на указанный в заявке электронный адрес направляется счет на оплату (или авторизационное письмо), который необходимо оплатить в течение трех рабочих дней с момента получения счета. Как только оплата поступает на расчетный счет исполнителя, заказчик получает информацию на адрес электронной почты о факте поступления денежных средств. В случае, если счет не оплачен в указанных срок бронирование аннулируется.

При наличии на сайте исполнителя сервиса оплаты с помощью банковских карт, оплата бронирования может быть произведена в режиме онлайн посредством сайта исполнителя.

2.8. Аннулирование заявки или изменение ее по срокам пребывания должно быть предоставлено заказчиком в письменном виде (в том числе письмо на электронную почту) исполнителю в срок не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты заезда. Возврат денежных средств (аванс за первые сутки проживания/предоплата) возвращается 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 (при наличии).

2.9. Действительным признается только аннуляция с обязательным письменным подтверждением исполнителем получения соответствующего уведомления от Заказчика.

2.10. В случае, если аннулирование заявки или изменение ее по срокам пребывания предоставлено заказчиком в срок менее чем за 3 (Три) рабочих дня до даты заезда, к заказчику применяются штрафные санкции в размере аванса за первые сутки проживания.

2.11. В случае, если аннулирование заявки или изменение ее по срокам пребывания не было предоставлено заказчиком за 3 (Три) рабочих дня до даты заезда, а в день заезда, либо в любой день проживания заказчик изъявляет желание сократить срок проживания, то ранее оплаченные денежные средства в полном объеме возврату не подлежат.

2.12. В случае если заказчик при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и в установленном настоящими Правилами порядке не аннулировал бронирование, с заказчика взимается плата за фактический простой номера за одни сутки бронирования.

2.13. Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование заказчику необходимо обратиться посредством электронной почты: [info@palisad-hotel.ru](mailto:info@palisad-hotel.ru), [info@palisad-resort.ru](mailto:info@palisad-resort.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.

2.14. Изменения в заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления заказчиком, осуществившим бронирование с обязательным подтверждением исполнителя о получении данного уведомления. При этом исполнитель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

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

3.1. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по ценам, установленным Исполнителем и размещенным на официальном сайте гостиницы – [www.palisad-hotel.ru](http://www.palisad-hotel.ru), [www.palisad-resort.ru](http://www.palisad-resort.ru), а также на стойке администратора гостиницы.

3.2. Оплата за проживание в гостинице производится в полном объеме в день заезда путем внесения оплаты наличными денежными средствами, либо с использованием банковских карт, либо заранее- путем оплаты соответствующего счета. (Оплата производится любым удобным для гостя способом).

3.3. Проживание детей до 6 лет – бесплатно без питания, без предоставления дополнительного места. Дополнительное место предоставляется по действующим тарифам.

3.4. Проживание в отеле в кредит не предоставляется.

### **4 Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**

4.1. Заказчик выбирает категорию номера или виллы, а право выбора конкретного номера или виллы, принадлежащего данной категории, остается за гостиницей. При возможности гостиницей учитываются пожелания заказчика относительно проживания в конкретном номере или вилле.

4.2. В день заезда оформление временного проживания заказчика и гостей, пребывающих с заказчиком, осуществляется строго при предъявлении документов, удостоверяющего личность:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

4.3. Регистрация лиц, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для

регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

4.4. 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 (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.5. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.6. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

## **5 Сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы**

5.1. В гостинице действует расчетный час для отеля – 15 часов текущих суток по местному времени.

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

В гостинице действует расчетный час для вилл – 13 часов текущих суток по местному времени.

- Время выезда – 13:00
- Время заезда – 16:00

5.2. Размещении гостя до установленного времени заезда осуществляется по решению исполнителя согласно действующим тарифам. При отсутствии свободных номеров или вилл категории, забронированной ранее заказчиком исполнитель вправе отказать в досрочном заселении.

5.3. В случае, если потребуется продлить пребывание на несколько часов или выехать раньше срока, гостю необходимо сообщить об этом исполнителю за сутки.

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

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

5.6. 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;
- соблюдать тишину, согласно законодательства Московской области.
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы, закрыть номер;

при заселении проверить комплектность имущества и предметов интерьера, указанных в описи (при наличии), до истечения суток, в которые произошло заселение.

Отсутствие информации от гостя об испорченном имуществе или нехватке предметов интерьера в указанные сроки означает его согласие с наличием в его распоряжении всего указанного

в настоящей описи, а возможная порча имущества или недостача предметов интерьера, обнаруженная при выезде гостя из гостиницы, является ответственностью гостя и подлежит компенсации в соответствии с Тарифами Исполнителя.

- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством;
- в случае порчи или утраты гостиничного имущества приглашёнными лицами, гость обязан возместить нанесённый ими ущерб;
- за утерю ключей от номера (виллы) уплатить штраф в соответствии с тарифами Исполнителя;
- 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.

7.5. Требования и жалобы рассматриваются исполнителем незамедлительно, результат сообщается заявителю не позднее месяца со дня подачи жалобы и направляется заявителю по электронной почте.

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

8.1. Скорость движения транспорта по территории гостиницы не более 10 км/час.

8.2. Соблюдение требований дорожных и информационных знаков обязательно.

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

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

8.5. Нахождение на территории домашних животных (собак, кошек) возможно только с согласия Исполнителя и при наличии ветеринарного паспорта. Перемещение домашних животных по территории разрешено только на поводке. Выгул животных разрешается под присмотром хозяина или кинолога в местах, обозначенных специальными табличками.

Исполнитель оставляет за собой право требовать доплаты за проживание домашних животных на территории гостиницы, а также по своему усмотрению определять критерии допуска животных.

8.6. Передвигаясь по территории необходимо обращать внимание на информационные и предупреждающие знаки.

8.7. Запрещается наносить вред окружающей флоре и фауне: беспокоить животных, повреждать газоны, кустарники, деревья, собирать грибы и ягоды.

8.8. При прогулках на лодках и катамаранах необходимо использовать спасательные жилеты и круги.

8.9. Нахождение в пляжной одежде, а также с обнажённым торсом вне пляжной зоны запрещается.

8.10. Использование дополнительного транспорта (квадроциклы, баги, электрокары, сегвэй, мопеды и прочие малолитражная и электроприводная техника) допускается только с согласия исполнителя.

8.11. Запрещается создавать дискомфорт для других гостей и посетителей. Не допускается: нарушение покоя гостей и посетителей, распитие спиртных напитков в пляжной зоне, на территории детских площадок и других специально не отведённых для этого местах, грубость (оскорбления) в отношении гостей и посетителей; создание шума с 23:00 до 09:00 часов (громкая музыка в месте проживания, в автомобиле, крик, свист, громкое пение); езда по территории на транспортном средстве (кроме велосипеда) в зонах действия дорожных знаков «Въезд запрещён»; нанесение ущерба имуществу исполнителя, его гостей и посетителей.

8.12. Разведение костров/открытого огня запрещается. Использование салютов и фейерверков допускается только с предварительного письменного разрешения Исполнителя.

8.13. Курение разрешается только в специально отведённых местах. Курение в коттеджах (виллах) и в гостиничном комплексе запрещено.

8.14. Использование своих продуктов питания, напитков и алкоголя, в том числе пива, разрешено на территории гостиницы, в номерах и коттеджах, только с предварительного согласия Исполнителя.

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

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

9.2. Исполнитель, в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

9.3. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом исполнителю. В противном случае, исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

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

9.5. В гостинице не разрешается: 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 согласования с исполнителем; хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы и оружие; хранить, реализовывать и употреблять наркотические и психотропные средства; пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере; переставлять и передвигать мебель без согласования с исполнителем; курить в номерах; нарушать покой других гостей, создавая шум в период с 23:00 до 07:00 местного времени.

Категорически запрещается курить в гостиничных номерах и виллах 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 правил о запрете на курения в помещениях гостиницы, администрация в праве, после предупреждения, взыскать компенсацию за дополнительную уборку номера или виллы в размере от 3000 (трёх тысяч) рублей.

Категорически запрещается самостоятельно менять местоположение крупногабаритной мебели и оборудования в номере и виллах гостиницы.

Ответственность за происшествия из-за несоблюдения ограничений, указанных в настоящем пункте Правил, возлагается на гостя.

9.6. Исполнитель не несёт финансовую и юридическую ответственность за все возможные последствия визита к Гостю третьих лиц. За сохранность ценных вещей, оставленных в номере и несданных в сейф на хранение, Исполнитель ответственности не несёт.

9.7. В случае пожара необходимо: 1) немедленно сообщить о случившемся персоналу Исполнителя на стойку регистрации; 2) если ликвидировать очаг своими силами нельзя, выйти из номера или виллы 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.

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