

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ВАРП»

_____/А.А. Метельский

«10» января 2021 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Фореста Фестиваль Парк»

1. Правовые основания предоставления услуг

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле ФОРЕСТА ФЕСТИВАЛЬ ПАРК разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости) - гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля ФОРЕСТА ФЕСТИВАЛЬ ПАРК / Foresta Festival Park исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ООО «ВАРП» (ИНН 9705038634), которое оказывает гостиничные услуги потребителям по адресу: Московская область, Чеховский район, д. Прохорово, ул. Санаторная, вл.3 на территории отеля ФОРЕСТА ФЕСТИВАЛЬ ПАРК/Foresta Festival Park (далее – Отель).

2. Общие условия

2.1. Режим работы Отеля – круглосуточный.

2.2. Установленное время заезда – 17.00. В случае прибытия гостя в Отель ранее 17.00 администратор вправе отказать гостю в заселении при условии отсутствия свободных мест. Для хранения багажа до заселения предоставляется услуга багажной комнаты.

2.3. При заезде на территорию Отеля Гостю необходимо озвучить цель въезда на территорию Отеля, предъявить документы, удостоверяющие личность и проследовать на ресепшн Отеля для заселения или оформления регистрации дневного пребывания без проживания.

2.4. При заселении Гость сообщает свои ФИО при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле и заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. До подписания регистрационной карты гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами предоставления гостиничных услуг в Отеле (условия оферты), размещенных на сайте отеля (<https://foresta.ru/about/pravila-prozhivaniya>), а также имеющиеся в

распечатанном виде у администратора Службы приема и размещения. Подписывая регистрационную карту, гость подтверждает ознакомление, согласие и обязанность выполнять условия и требования, изложенные в Правилах предоставления гостиничных услуг в Отеле. После подписания гостем регистрационной карты Служба приема и размещения выдаёт ему карту гостя и ключи.

2.6. Карта Гостя и гостевая карта на дневное пребывание являются подтверждением правомерности нахождения Гостя на территории Отеля. При этом Гость обязан предъявлять Карту гостя (гостевую карту на дневное пребывание) перед оказанием любой услуги на территории Отеля, в том числе той, которая входит в стоимость проживания. Отель имеет право не предоставлять услуги без предъявления Карты гостя (гостевой карты на дневное пребывание). Карту гостя и ключ от номера необходимо хранить до конца проживания и не передавать третьим лицам.

Отель вправе в безакцептном порядке взимать с Гостя стоимость утерянного ключа в размере 200 рублей.

2.7. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной и электронной связи, на сайте отеля, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения.

В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается) следующее: реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в счете/квитанции, либо поступления денежных средств в неполном объеме, Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя.

2.8. Номер в Отеле предоставляется Гостям по предъявлении следующих документов.

- ✓ внутреннего паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- ✓ паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина 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, визы, миграционной карты и др. документов, подтверждающих правомерность нахождения на территории РФ, в соответствии с Постановлением Правительства РФ №9 от 15.01.2007 с изменениями № 246 от 07.03.2019;
- ✓ 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.

2.9. Размещение в Отеле лиц, не достигших 18-летнего возраста, производится только с родителями (иными законными представителями), либо с одним из родителей (иным законным представителем), либо с сопровождающими лицами при предъявлении письменного согласия от обоих родителей, оформленного в установленном законом порядке.

2.10. 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 иностранного гражданина или лица без гражданства на место пребывания на территории Российской Федерации.

2.11. Администрация Отеля 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.

2.12. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.13. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему в Отеле прейскуранту. В случае отказа гостя от услуг Отеля, возврат денежных средств осуществляется в той форме, в какой была оплата гостем – наличным или безналичным платежом - в следующем порядке:

2.14. Возврат за услуги

- ✓ В случае возврата *по наличному расчету, торговому или интернет эквайрингу*: - гость-плательщик обязан лично написать заявление установленного образца указав: желание отказаться от оплаченных Отелю услуг и причинах такого отказа, а также указав оплаченную сумму, дату платежа, номер и дату брони, дату заезда/выезда, ФИО плательщика, паспорт (номер, серию, кем и когда выдан, код подразделения), подписав, расшифровать подпись, поставить дату. Вместе с заявлением должна быть приложена копия паспорта гостя-плательщика и кассовый чек (слип) об оплате, и направить скан-файл заявления (цветная копия), а также скан-копию паспорта и платежное поручение на электронный адрес Отеля E-mail: info@foresta.ru.
- ✓ В случае возврата *по безналичному расчету*: - гость обязан написать заявление установленного образца в адрес Отеля об отказе от оплаченных услуг с указанием причин отказа, указав номер и дату брони, дату заезда/выезда, ФИО плательщика, оплаченную сумму, дату платежа, банковские реквизиты полностью (№ счета, наименование банка, № корреспондентского счета, ИНН и БИК банка), паспорт (номер, серию, кем и когда выдан, код подразделения), подписав, расшифровать подпись, поставить дату и направить скан-файл заявления (цветная копия), а также скан-копию паспорта и платежное поручение на электронный адрес Отеля E-mail: info@foresta.ru.

Срок возврата денежных средств в обоих случаях – в течение десяти рабочих дней с даты получения Отелем надлежащим образом оформленного заявления гостя.

2.15. При *отказе гостя от гарантированной брони*, независимо от формы оплаты, менее, чем за сутки до даты заезда, гость уплачивает Отелю неустойку в размере 100% (Сто) процентов от стоимости одних суток проживания гарантированной брони (первый день проживания).

2.16. При *отказе гостя от дополнительных услуг*, независимо от формы оплаты, которые оказывают Отелю сторонние организации (шоу-программа и т. п.), менее чем за десять календарных дней до даты оказания услуг, гость компенсирует затраты Отеля в размере 100% согласно документально подтвержденным расходам. Уплата неустойки и компенсация затрат Отеля может осуществляться в безакцептном порядке путем зачета находящихся на счете Отеля денежных сумм гостя в следующем порядке: сначала погашается сумма неустойки/компенсации, потом – осуществляется возврат оставшейся денежной суммы.

2.17. Ранний заезд.

- ✓ 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.
- ✓ При *негарантированном бронировании* или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

2.18. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.19. Опоздание гостей ко времени заселения.

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, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.20. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству оплаченных мест в номере.

2.21. При предоставлении детям от 3-х до 11 лет включительно дополнительного места плата взимается согласно условиям предоставления детской кроватки или дополнительного места в номере за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

2.22. Дети до 2-х лет включительно проживают в отеле бесплатно без предоставления дополнительного места. За дополнительное предоставление кроватки взимается стоимость согласно действующему прейскуранту.

2.23. Посещение проживающих в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00 ч. Пребывание посетителя в номере после 23:00 должно быть оплачено и оформлено как размещение на дополнительном месте.

2.24. Гости без проживания обязаны оформить гостевую карту на дневное пребывание в отеле в Службе приема и размещения. Для ее оформления необходимо предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.25. Расчет наличными за предоставленные услуги возможен только в кассе Службы приема и размещения. В точках оказания услуг расчет наличными денежными средствами не производится. При предъявлении карты гостя и на основании оказанной услуги

выписывается счет гостю, где своей подписью он заверяет факт согласия с оплатой при выезде.

2.26. Номера в Отеле оборудованы мини-барами. Мини-бар пополняется администрацией отеля ежедневно. При выезде из отеля гостю необходимо оплатить продукцию мини-бара, которая была им использована.

2.27. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

2.28. Установленный расчетный час в отеле (выезд) – 15.00, в соответствии с этим временем взимается плата за проживание.

2.29. Поздний выезд (после 15:00 в дату выезда)

Оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- ✓ При продлении проживания с 15.00 до 18.00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 30% стоимости номера в сутки.
- ✓ При продлении проживания на 12 часов с 18.00 текущих суток до 03.00 ночи следующих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки.
- ✓ При продлении от 12 до 24 часов – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

2.30. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.31. При выезде из Отеля Гость обязан уведомить Службу приема и размещения за 15 минут до своего намерения покинуть номер для проверки горничной номера.

2.32. При выезде гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги на Службе приема и размещения, включая оплату за предоставленные дополнительные услуги, сдает ключ от номера портье и получает пропуск на выезд. Пропуск на выезд необходимо предъявить Службе охраны при выезде из отеля.

2.33. Для гостей, временно покидающих отель необходимо оформить пропуск на выезд и при себе иметь гостевую карту, для повторного въезда на территорию отеля.

2.34. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Отеля, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

2.35. В случае отказа Гостя от части услуг, входящих в комплекс (пакет) услуг, Отель не производит перерасчет и уменьшение общей стоимости комплекса (пакета) услуг, а уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

3. Права и обязанности проживающих гостей

3.1. Права Гостя

3.1.1. Гости Отеля имеют право пользоваться всеми услугами Отеля согласно установленному расписанию работы служб Отеля, производить их предварительный заказ, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

3.1.2. При обнаружении недостатков в оказанной услуге Гость может потребовать безвозмездного устранения недостатков и составления акта, фиксирующего недостатки услуги в присутствии уполномоченного представителя Отеля. При наличии существенных недостатков, Гость может обратиться к администрации Отеля с просьбой произвести замену номера либо отказаться от получения услуги. При обоснованности требования администрация Отеля производит замену номера из резервного фонда.

3.1.3. 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;
- ✓ 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.

3.2. Обязанности Гостя

3.2.1. Соблюдать установленный Отелем порядок проживания и предоставленных услуг;

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

3.2.3. возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах. В случае отсутствия в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

3.2.4. соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;

3.2.5. соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами гостей, посетителей и персонал Отеля;

3.2.6. не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

3.2.7. при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно сообщить администрации Отеля о данном факте и освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

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

3.2.9. Гости, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Курение табака осуществляется исключительно в специально отведенных местах на территории отеля. Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 года № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" запрещено курение табака на территории отеля, в том числе в номерах и на балконах. В случае нарушения указанного запрета, отелем взимается компенсация расходов на очистку номера от запаха табачного дыма. Штраф за курение вне зоны специально отведенных для этого мест – 1 500 рублей с человека. Доказательством не соблюдения Гостя правил о запрете курения является односторонний акт, оформленный сотрудником Отеля, который зафиксировал данный факт;

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

3.2.11. не выносить из номера белье, полотенца и прочий инвентарь;

3.2.12. при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ портю;

3.2.13. по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

3.2.14. соблюдать правила пользования инфраструктурой и услугами Отеля, правила посещения бассейнов, правила посещения СПА-комплекса, правила пользования парковкой, правила проката спортивного инвентаря.

3.2.15. Не оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, детских площадках и прочих местах общественного пользования.

3.3. В Отеле запрещается:

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

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

3.3.3. носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей 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, и имеющие оружие при себе, обязаны в момент оформления документов на заселения уведомить об этом администрацию Отеля и предоставить документы, удостоверяющие данное право;

3.3.4. хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

3.3.5. пользоваться электронагревательными приборами; передвигать мебель;

3.3.6. разводить огонь в непредусмотренных для этого местах, в т.ч. использовать мангалы вне специально отведенных территориях для барбекю.

3.3.7. выносить из ресторана в период работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с уведомления администрации ресторана в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей или при предварительном согласовании с администрацией Отеля.

3.3.8. проносить и употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле;

3.3.9. приносить и употреблять еду и напитки, не приобретенные в Отеле, на территории бассейна и/или СПА-комплекса (за исключением детского питания для детей до двух лет);

3.3.10. находится на территории бассейна и/или СПА-комплекса в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения; проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;

3.3.11. нарушать покой проживающих гостей после 23-00 ч.;

3.3.12. находиться в Отеле лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

3.3.13. проводить в Отель своих посетителей без регистрации в Службе приема и размещения;

3.3.14. Выезжать на автомобилях за отведенные для парковки места.

3.3.15. Передвижение на механических, электромеханических и иных средствах передвижения, исключения: служебные передвижные средства отеля, детские коляски и передвижные средства для лиц с ограниченными возможностями здоровья, спортивное оборудование в пункте проката (передвижение в специально отведенной зоне).

Вышеуказанные нарушения являются грубыми. Грубое нарушение правил проживания в отеле – это ситуация, при которой поведение Гостя отеля препятствует Отелю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям или его (Гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества отеля, либо Гостей отеля, а также он (Гость) нарушает нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке без выплаты каких-либо компенсаций.

4. Права и обязанности администрации Отеля

4.1. Отель 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 Отелем, форме и порядке их оплаты.

4.2. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ✓ наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- ✓ смену полотенец ежедневно, а постельного белья не реже 1-го раза в три дня;
- ✓ наличие в номере телевизора и телефона;
- ✓ наличие wifi на всей территории Отеля
- ✓ предоставление туристической информации;
- ✓ анимационные программы для детей и взрослых согласно расписанию;
- ✓ питание согласно выбранному тарифу;
- ✓ вызов скорой помощи;
- ✓ побудку к определенному времени;
- ✓ доставку в номер корреспонденции по её получению;
- ✓ предоставление кипятка;
- ✓ вызов такси;
- ✓ предоставление гладильных принадлежностей;
- ✓ дополнительные постельные принадлежности по запросу гостя

4.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

4.5. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию.

4.6. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

4.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.

4.8. Для хранения денег и ценностей гостям необходимо пользоваться сейфовой ячейкой, установленной на рецепции Отеля, оплатив услуги хранения в соответствии с действующим прейскурантом Отеля.

4.9. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, незамедлительно уведомляет об этом администрацию Отеля в Службу приема и размещения для составления соответствующего акта совместно гостем и администрацией Отеля.

4.10. При отсутствии акта согласно п.4.9 Правил, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

4.11. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и/или поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

4.12. Отель вправе отказать в предоставлении услуг либо в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг Гостю, без выплат каких-либо компенсаций и/или возвратов в случае нарушения настоящих Правил или техники безопасности со стороны Гостя. Администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов, без выплаты Гостю каких-либо компенсаций или возвратов в связи с досрочным прекращением оказания услуг.

4.13. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Отеля.

4.14. Отель обеспечивает полное соответствие нормам Роспотребнадзора, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.

4.15. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.

4.16. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов, кроме выходных и праздничных дней.

4.17. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

4.18. На территории отеля ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.19. На территории Отеля в момент проведения анимационно-развлекательных мероприятий может проводиться фото и видеосъемка с участием Гостей Отеля. Гость, подписывая регистрационную карту (анкету гостя) предоставляет свое согласие на возможное участие в подобных фото- и видеосъемках, а также в дальнейшем - на возможное размещение их в открытых рекламных источниках. Любой Гость вправе письменно в любой момент сделать отзыв своего согласия на участие в фото- и видеосъемках на территории Отеля, написав соответствующее заявление в Службе приема и размещения Отеля.

4.20. Факт бронирования, а также получения Гостем дополнительных услуг (в т.ч., об использовании мини-бара и пр.) фиксируется электронно в Автоматизированной системе управления отелем. Соответствующая распечатка из данной программы является подтверждением факта оказания Гостю услуг, а также факта отсутствия у Клиента претензий по оказанным услугам, в случае, если в течение 1 (одного) дня с даты оказания

услуги Клиент не заявит в письменном виде свои возражения по факту, качеству, либо иным параметрам оказанной услуги.

5. Порядок разрешения споров

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы, в том числе указанные в Книге отзывов и предложений рассматриваются не позднее одного месяца со дня подачи Гостем жалобы. Ответ гостю предоставляется в формате телефонного разговора либо письма на указанный электронный адрес от имени Генерального директора, либо уполномоченного лица. После этого в Книге жалоб и предложений должна быть произведена запись о принятых мерах.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме в формате официального заявления. На данном заявлении Отель должен поставить отметку о приеме с датой и подписью представителя отеля и передать руководству на рассмотрение. Не позднее месяца со дня подачи жалобы гость должен получить ответ от администрации Отеля.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Генеральным директором Отеля.

6. Правила проживания с животными

6.1. В отеле разрешается проживание собак размещение собак не бойцовых пород до 40 см в холке.

6.2. Размещение с собаками допускается только при наличии справки от ветеринарного врача с отметкой о прививках и общем состоянии питомца.

6.3. Подписывая регистрационную карту (анкету гостя) Гость подтверждает ознакомление и согласие выполнять правила Отеля, изложенные в параграфе 6 настоящих Правил.

6.4. За размещение животного взимается дополнительная плата в размере, установленном действующим прейскурантом Отеля.

6.5. Выгул собак на территории детских площадок и на газонах, а также, вход в ресторан, в здание оздоровительного комплекса (СПА-комплекса), и на территорию открытого бассейна - строго запрещается.

6.6. Для размещения животных необходимо наличие клетки или сумки для перевозки, специального контейнера или туалета, посуды для кормления. Кормить животных из посуды, принадлежащей Отелю, а также использовать мебель номерного фонда в качестве спального места строго запрещается.

- 6.7. В номере без присмотра хозяина животное должно находиться в специальной клетке.
- 6.8. На территории Отеля собаки могут находиться только в ошейнике и на поводке.
- 6.9. Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске в присутствии хозяина.
- 6.10. Не допускается оставлять собак на территории Отеля без присмотра.
- 6.11. Отель не несет ответственность за сохранность и состояние животного. Отель вправе не оказывать в предоставлении услуг либо в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг Гостю, заехавшему в Отель с животным, без выплат каких-либо компенсаций и/или возвратов в случае:
- однократное нарушение правил проживания на территории Отеля;
 - шумное, агрессивное поведение животного, принадлежащего Гостю, либо
 - наличие признаков болезни животного.

7. Правила посещения бассейна/ов гостями Отеля

- 7.1 Пропуск в бассейн осуществляется по гостевой карте гостя, оформленной на Службе приема и размещения.
- 7.2. Гость вправе воспользоваться лежаками и полотенцами за дополнительную плату, согласно прейскуранту.
- 7.3. Использовать полотенца из номерного фонда запрещается.
- 7.4. Посещение бассейна детьми до 14 лет возможно только в сопровождении взрослых. Дети находятся в бассейне под наблюдением и непосредственным присмотром родителей (вся ответственность за здоровье и безопасность детей лежит на родителях или на сопровождающих лицах)
- 7.5. Гости обязаны соблюдать в бассейне правила личной гигиены – принимать душ с моющими средствами до посещения бассейна, не втирать в кожу эфирные масла, кремы и мази.
- 7.6. Посещение бассейна гостям с кожными заболеваниями запрещено.
- 7.7. Гостям категорически запрещено: удерживать друг друга под водой, кричать, плавать поперек дорожек, плавать с жевательной резинкой, использовать акробатические прыжки, бегать по обходным дорожкам.
- 7.8. Использование специального оборудования допускается только с разрешения инструктора-спасателя.
- 7.9. Гости, не умеющие плавать, обязаны иметь при себе поддерживающие средства.
- 7.10. Дети до 3-х лет допускаются в бассейн только при наличии водонепроницаемых трусиков, поддерживающих средств и присутствии рядом (не далее двух метров от места плавания ребенка) родителей/законных представителей.

7.11. Независимо от подготовки Гостя, требования спасателя-инструктора должны неукоснительно выполняться.

7.12. Гостям запрещается проносить в бассейн спиртные напитки и находиться в бассейне в нетрезвом состоянии.

7.13. Запрещается проносить на территорию бассейна стеклянную посуду и еду.

7.14. Администрация отеля вправе удалять с территории бассейна людей, нарушивших данные правила.

7.15. Нахождение в купальных костюмах вне зоны бассейна и в местах общественного питания – запрещено.

7.16. Во избежание аллергических реакций, запрещено использование косметических или ароматизированных средств в банном комплексе.

7.17. Ввиду наличия в воде «хлорки», лица, страдающие аллергическими реакциями, должны быть осторожны.

7.18. Перед посещением бассейна Гость обязан одевать шапочку, купальный костюм и специальную резиновую обувь, которую разрешается снимать не ранее, чем за 20 см от спуска в воду.

8. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории отеля.

8.1. Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены Отелем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

8.2. В случае если Гость прибыл в Отель на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами. Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);
- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;
- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
- передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящие Правила проживания, действующие в Отеле, являются публичной офертой любому лицу, желающему воспользоваться услугами Отеля, и определяют порядок и

условия их использования. Настоящая оферта может быть изменена Отелем в любое время без предварительного уведомления.

9.2. Акцептом настоящей оферты является оплата любых услуг Отеля, что считается заключением с Отелем договором на оказание платных услуг на условиях, установленных настоящими Правилами проживания.

9.3. В случае заключения договоров по оказанию гостиничных услуг, услуг проката, организации мероприятий и иных услуг, настоящие Правила проживания становятся неотъемлемой частью названных договоров.

9.4. Настоящие Правила проживания размещается на официальном сайте Отеля в сети Интернет <https://foresta.ru/about/pravila-prozhivaniya>.

9.5. Настоящие Правила включают в себя нижеуказанные приложения, которые являются неотъемлемой частью Правил и обязательны для соблюдения гостями Отеля.

9.6. Подтверждением ознакомления и согласия Гостя Отеля с приложениями к настоящим Правилам (Прейскурант на возмещение причиненного Отелю ущерба, Правила использования спортивного инвентаря в пункте проката Отеля, Правила посещения летнего бассейна, Правила посещения SPA комплекса отеля «Фореста Фестиваль Парк») является факт оплаты Гостем услуги проживания в Отеле.

Приложения:

- 1) Прейскурант на возмещение причиненного Отелю ущерба.
- 2) Правила посещения летнего бассейна.
- 3) Правила посещения SPA комплекса отеля «Фореста Фестиваль Парк».
- 4) Правила использования спортивного инвентаря в пункте проката Отеля.