**ПРАВИЛА проживания (пребывания) гостей в Парк Отеле «Грасс Парк»**

## Определения

* 1. Под понятием «отель» следует понимать гостиничный комплекс, включающий территорию отеля, жилые корпуса, спортивные сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
	2. Под понятием «гость отеля» (далее по тексту – гость) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся заранее оплаченными услугами проживания и иными услугами отеля.
	3. Под понятием «посетитель отеля» (далее по тексту – посетитель) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля.
	4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие или деятельность, осуществлённые сотрудниками отеля по выполнению принятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими соответствующие виды деятельности.
	5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
	6. Под понятием «ненадлежащее оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
	7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостей в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и/или 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.

## Общие положения

* 1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утвержденными постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085) и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 (в ред. от 21.12.04 года), устанавливают правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в отеле.
	2. Настоящие правила распространяются на гостей и посетителей отеля.
	3. Гость / посетитель обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним гостей в одном номере. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый гость за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Правилами.

## Порядок предоставления услуг в отеле

* 1. Заезд и размещение в отеле осуществляется с 14.00 на основании предъявления гостем и /или посетителем отеля:
		+ документа, удостоверяющего личность;
		+ документа, подтверждающего оплату за проживание (для гостей отеля).
	2. Подпись гостя /посетителя на чеке означает принятие этой услуги и согласие оплатить стоимость данной услуги при выезде из отеля или в любое другое удобное для гостя /посетителя отеля время (до выезда из отеля).
	3. В отеле установлена следующая система питания:
* завтрак (шведский стол).
* обед (шведский стол или по меню на заказ) за дополнительную плату;
* ужин (по меню на заказ) за дополнительную плату.
	1. Оплата услуг /товаров, оказываемых на территории отеля, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: Visa International, MasterCard International.

При оплате услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.

* 1. Все претензии по качеству услуг /товаров должны быть заявлены в ходе оказания услуги / продажи товара либо сразу после их оказания /продажи в соответствии с п. 7.1. настоящих Правил.

## Права гостя /посетителя

* 1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
	2. Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников ресепшн и делать его промежуточную или полную оплату.
	3. Приглашать на территорию отеля лиц, посещающих гостей отеля, оформляя для них дневную карту на ресепшн.
	4. Обращаться к сотрудникам ресепшн по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
	5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

## Обязанности гостя /посетителя

* 1. В период пребывания в Отеле 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.
	2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на информационной доске. Беречь имущество отеля, предоставленное гостю /посетителю во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.
	3. Ознакомиться и соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах инфраструктуры отеля, соблюдать настоящие Правила.
	4. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не нарушать отдых других гостей.
	5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги при выезде из отеля, а также оплатить все услуги, временно покидая территорию отеля в день выезда.
	6. Освободить номер в дату, не позже расчетного часа (12.00). В случае задержки выезда гостя из отеля более чем на 1 час без предупреждения об этом ресепшн на его счет начисляется штраф за поздний выезд в соответствии с действующим законодательством.
	7. Уведомить сотрудников ресепшн о своем выезде из отеля.
	8. Посетители отеля должны производить оплату за предоставленные услуги на ресепшн при каждом выезде с территории отеля.

## Права отеля

* 1. Администрация отеля имеет право отказать гостю/посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае нахождения гостя/посетителя в состоянии алкогольного опьянения, по медицинским показаниям и/или в случае проявления со стороны гостя /посетителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
	2. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя /посетителя, администрация имеет право отказать гостю/посетителю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
	3. В случае досрочного прекращения отдыха гостя /посетителя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю /посетителю, в отношении которого была применена мера по досрочному прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но не предоставленные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
	4. Отель не несет ответственности за состояние здоровья гостя /посетителя в случае употребления им напитков (в том числе спиртных) и продуктов питания, приобретенных за территорией отеля.

## Обязанности отеля

* 1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю /посетителю оплаченные услуги.
	2. Осуществлять в специально отведенных местах размещение автотранспорта гостей/посетителей. Нахождение автотранспорта на территории отеля является услугой по парковке автомобиля, входящей в стоимость услуг по проживанию.
	3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
	4. Соблюдать конфиденциальность информации о гостях / посетителях отеля, в соответствие с законодательством РФ.
	5. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
	6. Своевременно реагировать на просьбы гостя /посетителя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
	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 реального ущерба.

## На территории отеля запрещается

* 1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
	2. Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
	3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
	4. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные за территорией отеля.
	5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории отеля.
	6. Проводить на территорию отеля посетителей без информирования администратора отеля.
	7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и наркотических веществ. Гости/посетители, 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».
	8. Хранение и несанкционированное использование на территории отеля пиротехнических изделий.
	9. Проживание в номерном фонде с домашними животными.

## Рекламации и порядок разрешения споров

* 1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю/посетителю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн сразу же после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
	2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный гостем /посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
	3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость /посетитель отеля имеет право, при наличии подписанного акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после выезда из отеля, предъявить претензию в письменном виде. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 9.2, рекламация не может быть принята отелем к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.