

# **Положение о порядке проживания гостей в отеле COUNTRY RESORT**

## **Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в загородном отеле «Кантри Резорт».**

**Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.**

**Единый расчетный час - 15 часов текущих суток.**

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Отель** - загородный клуб «Кантри Резорт», в том числе территория с расположенными на ней гостиницей, коттеджами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование клуба, оборудование и другое имущество.

**Место проживания** – загородный клуб «Кантри Резорт» (далее именуемый – Отель), в том числе, территория с расположенными на ней гостиницей, коттеджами и другими объектами, обеспечивающими функционирование клуба, являющийся местом временного проживания гражданина (далее именуемого – Гость отеля).

**Место пребывания** - загородный клуб «Кантри Резорт» (далее именуемый – Отель), в том числе, территория с расположенными на ней гостиницей, коттеджами и другими объектами, обеспечивающими функционирование клуба, не являющийся местом временного проживания гражданина (далее именуемого – Посетитель отеля).

**Исполнитель** - Закрытое акционерное общество «Каприто», оказывающее услуги на территории Отеля по возмездным договорам.

**Гость отеля** - гражданин, правомерно находящийся на территории Отеля, пользующийся услугами, включая услуги по проживанию.

**Посетитель отеля** - гражданин, правомерно находящийся на территории Отеля, пользующийся услугами, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты.

**Оказанная услуга** - определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

**Недостаток услуги** - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

**Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле** - ситуация, при которой поведение Гостя или Посетителя отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям и Посетителям отеля, или их (Гостя, Посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, а также они (Гость, Посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

**Дневная карта** - документ, оформляемый Посетителю отеля, для возможности находиться на территории Отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги, без услуги по проживанию.

**Гостевая карта** - документ, оформляемый Гостю отеля, для возможности проживать на территории Отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги.

**Депозит** - это сумма, которая взимается с Гостя или Посетителя при заезде в гостиницу для гарантии последующей оплаты дополнительных услуг.

## **2. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ**

Своевременно и в полном объеме предоставить Гостям и Посетителям отеля оплаченные услуги.

**В Отеле предусмотрена следующая система оплаты оказанных услуг:**

**По прибытии в Отель Гостю или Посетителю открывается счет, и выдаются именные гостевая или дневная карты соответственно. Данные карты предъявляются на всех точках продаж для подтверждения готовности Гостя или Посетителя оплатить оказанные услуги, по окончании оказания услуги Гость или Посетитель подписывает чек, а при выезде из Отеля оплачивает счет на основании гостевых чеков. Оплата счета может производиться как наличным, так и безналичным путем.**

- 2.1 Обеспечить соответствие санитарным и другим нормам, качество и безопасность предоставляемых услуг.
- 2.2 Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях отеля.
- 2.3 Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 22 часов.
- 2.4 Своевременно реагировать на требования Гостей и Посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере или коттедже, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.
- 2.5 В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить Гостю убытки.
- 2.6 Исполнитель оказывает Гостю отеля услуги по хранению документов, удостоверяющих его личность, и наличных денежных средств в сейфе у администратора службы приема и размещения. Стоимость услуг по хранению оплачивается дополнительно.
- 2.7 Документ, удостоверяющий личность Гостя, и наличные денежные средства передаются по Акту приема-передачи.
- 2.8 Исполнитель устанавливает для Гостя отеля Депозит за пользование услугами Отеля в соответствии с п. 4.1. В случае, если Гостем отеля исчерпан указанный лимит денежных средств, счет Гостя отеля будет заблокирован до последующего платежа. При выселении Гостя, ему возвращается оставшаяся после вычетов за пользование услугами Отеля сумма.
- 2.9 Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – 15 часов текущих суток.

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- (1) не более 6 часов после расчетного часа (с 15 до 21 часа) – почасовая оплата;

- (2) от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 21 до 3 часов) – плата за половину суток;
- (3) от 12 до 24 часов после расчетного часа (с 3 до 15 часов) – плата за полные сутки;
- (4) при проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

- 2.10 Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:  
вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 2.11 Гость отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.
- 2.12 Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя (потребителя).  
В случае опоздания Гостя (потребителя) с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

### **3. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ**

- 3.1 Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для Посетителя отеля.
- 3.2 Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.
- 3.3 Гость отеля имеет право проводить в Отель лиц, посещающих Гостя отеля, приобретая дневную карту.
- 3.4 Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 3.5 Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

### **4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ**

- 4.1 Проживание (если не оплачено заранее) должно быть полностью оплачено в момент расселения.

#### Гости и Посетители отеля обязаны:

- 4.2 В период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей и Посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений.
- 4.3 Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами других Гостей и Посетителей отеля, персонал Исполнителя и иных лиц.
- 4.4 Следовать указаниям и требованиям обслуживающего персонала Отеля.
- 4.5 Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.6 Соблюдать правила противопожарной безопасности, а также другие правила техники безопасности, на всех объектах Отеля.

- 4.7 В период с 21 часа вечера до 09 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям и Посетителям отеля.
- 4.8 Оплатить стоимость въезда автомобиля Гостя или Посетителя на территорию Отеля в сумме 300 рублей за заезд.
- 4.9 Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. Гость, проживающий в Отеле более 5 суток, обязан произвести промежуточный платеж через каждые 5 (пять) суток.

**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.**

- 4.10 Беречь имущество Отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.
- 4.11 При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание Гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение, и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999, № 52-ФЗ).
- 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.

## **5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- 5.1 Проводить на территорию Отеля своих посетителей без приобретения для них дневной карты и получения статуса «Посетитель отеля».
- 5.2 Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, отравляющих, едких, ядовитых и зловонных веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 5.3 Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.4 Проживание и пребывание с животными. Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории Отеля с животными дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в Отеле, а также другого места, в котором обнаружено животное, (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.) в размере 1000 (одна тысяча) рублей в сутки.
- 5.5 Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера, а также размещать любых лиц в своем номере без согласования с администрацией Отеля и без доплаты за размещение.
- 5.6 Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, опасные химические и радиоактивные вещества.
- 5.7 Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 5.8 Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.

- 5.9 Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана.
- 5.10 Проносить и употреблять в ресторане, барах алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле.
- 5.11 Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории Отеля.
- 5.12 Курить вне специально отведенных зон для курения.
- 5.13 Находиться на территории Отеля состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- 5.14 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.
- 5.15 Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери, оставлять включенными свет или телевизор.

## **6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА**

### Правила поведения в бассейне, джакузи и саунах

- 6 Во избежание падений и травм запрещается быстрая ходьба и бег на территории бассейна, джакузи и саун.
- 6.1 При выходе из строя оборудования Гость или Посетитель отеля обязан сообщить об этом соответствующим сотрудникам Отеля.
- 6.2 Запрещается прыгать и нырять в воду с бортиков бассейна и джакузи, удерживать друг друга под водой, кричать.
- 6.3 Перед тем, как зайти в бассейн или джакузи необходимо принять душ.
- 6.4 Вход в зону душевых, бассейна и саун разрешается только в соответствующей обуви для душа на нескользящей подошве.
- 6.5 Запрещается посещать зону душевых, бассейна, джакузи и саун при наличии признаков кожных заболеваний, ссадин и порезов кожи.
- 6.6 Запрещается втирать в кожу мази и кремы перед посещением бассейна и джакузи.
- 6.7 В бассейне запрещается нырять и плавать с распущенными волосами, а также плавать без шапочки для купания. Детям до 3-х лет – специальный подгузник.
- 6.8 Не рекомендуется пользование джакузи и сауной детям, а также лицам, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями и лицам с повышенным артериальным давлением.
- 6.9 Во избежание ожога в сауне садиться рекомендуется только на постеленное на лавку полотенце.
- 6.10 В сауне запрещается применять легковоспламеняющиеся жидкости (спиртосодержащие вещества и т.п.), а также использовать собственные электроприборы.
- 6.11 Строго запрещается выливать воду и другие вещества на печь сауны. Запрещается приносить в сауну аэрозольные жидкости и пользоваться баннным веником.
- 6.12 Запрещается оставлять детей до 16 лет на территории бассейна, джакузи и саун без присмотра родителей.
- 6.13 Правила поведения в тренажерном зале
- 6.14 При использовании оборудования тренажерного зала Гости или Посетители отеля обязаны руководствоваться правилами пользования тренажерами.

- 6.15 Для тренировок в тренажерном зале необходимо иметь сменную, предназначенную для этого одежду и обувь, выполнять правила личной гигиены.
- 6.16 После тренировки все оборудование необходимо убирать на отведенные для него места.
- 6.17 Запрещается использовать во время тренировок жевательную резинку.
- 6.18 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.
- 6.19 Запрещается использование тренажерного зала детьми до 14 лет.
- 6.20 Правила поведения на катке
- 6.20.1 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.
- 6.21 Дети до 5 лет на массовое катание на ледовом поле не допускаются.
- 6.22 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.
- 6.23 Посетители катка несут личную ответственность за любой ущерб, принесённый по их вине другим посетителям катка.
- 6.24 По сигналу оповещения посетителям катка необходимо покинуть каток.
- 6.25 Посетители обязаны в целях избежания травм соблюдать все правила безопасности катания и проявлять осторожность во время катания.
- 6.26 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.
- 7 Правила поведения на территории зоопарка

7.1.1 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.

7.1.2 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 нештатных ситуаций посетителям необходимо обращаться к работникам Отеля.

7.1.3 На территории зоопарка необходимо соблюдать чистоту, пользоваться урнами.

## 7.2 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 Исполнителя от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ**

7.1 В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, грубого нарушения правил проживания и пребывания в Отеле, правил общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны Гостя или Посетителя отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

7.2 В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, Гостю или Посетителю отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ. При этом Гость или Посетитель отеля выплачивает Отелю сумму, покрывающую нанесенные материальные убытки и/или штрафы.

7.3 Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя или Посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.

7.4 Исполнитель не несет ответственность за сохранность не сданных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, валютных и иных ценностей и

других ценных вещей, а также за сохранность личных вещей, забытых или оставленных в раздевалках без присмотра.

7.5 Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем отеля в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем отеля настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

7.6 Исполнитель не несет ответственность:

- если ухудшение здоровья Гостя или Посетителя отеля произошло по причине нарушения техники безопасности и/или настоящего Положения;
- если вред причинен Гостю или Посетителю в результате противоправных действий третьих лиц;

7.7. Исполнитель не несет ответственности при несоблюдении Гостями или Посетителями отеля правил, установленных настоящими Положением, специальными правилами, предусмотренными для дополнительных услуг, а также в других случаях невыполнения или ненадлежащего выполнения порядка проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ**

8.1 Гость или Посетитель отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Гость или Посетитель отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Гость или Посетитель отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

8.2 Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления соответствующего требования.

8.3 Требования Гостя или Посетителя отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

8.4 Гость или Посетитель отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле.

## **9. О КУРЕНИИ**

9.1. В соответствии с ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с 01 июня 2013 года для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека запрещается курение табака на территории Отеля.

9.2. Нарушение требования о запрете курения влечет за собой взыскание убытков. Размер убытков составляет 3000 (три тысячи) рублей

9.3. Начисление убытков осуществляется лицу, проживающему или пребывающему на территории Отеля, на основании акта, который составляется при нарушении данным лицом ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».



- 9.4. За нарушение законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака устанавливается [дисциплинарная](#), [гражданско-правовая](#), административная ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.