

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о порядке проживания гостей в эко-отеле «Озеро Дивное»

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	
1.1.	Под понятием эко-отель «Озеро Дивное» следует понимать: территорию отеля, включая корпуса, административные здания, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – Отель).
1.2.	Под понятием "гость отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
1.3.	Под понятием "посетитель отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию, на основании полученной в обязательном порядке дневной карты посетителя Отеля, являющейся основанием правомерного нахождения на территории Отеля.
1.4.	Под понятием "оказанная услуга" следует понимать действие, произведенное сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
1.5.	Под понятием "не оказанная услуга" следует понимать не выполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
1.6.	Под понятием "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
1.7.	Под понятием "грубое нарушение правил проживания в Отеле" следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или других гостей, нарушают нормы законодательства РФ, создают явный дискомфорт для других гостей Отеля
1.8.	Под понятием "дневная карта посетителя Отеля" следует понимать выдаваемую на определенных условиях карту посетителям отеля, для возможности находиться на территории Отеля и получать предоставляемые Отелем услуги.
<b>2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ</b>	
2.1.	Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
2.2.	Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Нахождение автотранспорта на территории Отеля является платной услугой.
2.3.	Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Отеля.
2.4.	Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.
2.5.	Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
2.6.	Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
2.7.	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 ущерба.
<b>3. ПРАВА ГОСТЯ</b>	
3.1.	Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
3.2.	Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
3.3.	Проводить на территорию Отеля лиц, посещающих гостей Отеля, получая гостевую карту посетителя Отеля.

#### 4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1.	В период отдыха 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.
4.2.	Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
4.3.	Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
4.4.	В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
4.5.	Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
4.6.	Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Отеля.
4.7.	При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в Отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г)

#### 5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1.	Хранить и использовать пиротехнические изделия: фейерверков, салютов, китайских фонариков, включая пневматические средства.
5.2.	Разводить открытый огонь в непредусмотренных для этого местах, использовать собственные мангалы.
5.3.	Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
5.4.	Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле, за исключением случаев специально разрешенных администрацией.
5.5.	Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
5.6.	Проводить на территорию Отеля своих посетителей без получения для них карты гостя и получения статуса "посетитель Отеля".
5.7.	Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости 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".
5.8.	Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
5.9.	Проезд в жилую зону Отеля.
5.10.	Парковка автотранспорта в непредусмотренных для парковки местах.

#### 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ

6.1.	Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
6.2.	В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
6.3.	В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
6.4.	Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.
6.5.	Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность нескладных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.