



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ООО «НЕМЧИНОВКА ПАРК»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Обществе с ограниченной ответственностью «Немчиновка парк» разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

1.3. Режим работы Гостиничного комплекса – круглосуточный.

1.4. ООО «Немчиновка парк» обладает исключительными правами на использование зарегистрированного в установленном порядке торгового знака «Немчиновка парк» на территории РФ. Никто не вправе использовать без разрешения правообладателя сходные с его товарным знаком обозначения в отношении товаров, для индивидуализации которых товарный знак зарегистрирован, или однородных товаров, если в результате такого использования возникнет вероятность смешения. Нарушение прав правообладателя влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

1.5. Настоящие Правила размещены на стойке приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы www.nemchinovka-park.com.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. **Гостиница** - имущественный комплекс отель «Немчиновка парк», предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: 143026, Московская область, Одинцовский район, с.Немчиновка, ул.2-я Запрудная, д.34, 36, уч.38.

2.2. **Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Гостиницей.

2.3. **Цена номера (места в номере)** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену. Цена номера в Гостинице может быть с включенным в нее стоимостью завтрака, либо без включенной в нее стоимости завтрака.

2.4. Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.5. **Исполнитель** - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ- Общество с ограниченной ответственностью «Немчиновка парк» (ОГРН 1085032001713/ИНН 50321883317);

2.6. **Заказчик**- физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя;

2.7. **Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (Потребителем);

2.8. **Расчетный час** - время, установленное настоящими Правилами для заезда и выезда Потребителя;

2.9. **Служба приёма и размещения** – это служба портье, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением гостей;

2.10. **Служба бронирования** – это служба, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся бронированием номеров в Гостинице;

2.11. **Посетители** – это лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 07.00 до 23.00 часов.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме: по телефону (+7 495 221-8160), электронной почте (booking@nemchinovka-park.com) через отдел бронирования, а также непосредственно в день заезда лично на стойке приема и размещения гостей, а также через партнеров отеля (туристические, корпоративные компании, Интернет-каналы).

3.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать следующую информацию, необходимую для бронирования номеров в Гостинице:

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона/факса Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО клиента/клиентов Заказчика (в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;
- тип и количество номеров;
- условия и форма оплаты;
- информацию о том, кто является гарантом оплаты услуг Гостиницы (гарантом бронирования), при отсутствии указанной информации, поступившая заявка будет рассматриваться как заявка на негарантированное бронирование;
- фамилия и имя сотрудника, оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком).

3.3. Гостиница направляет Заказчику/ Потребителю ответ (подтверждение бронирования) в течение 24 часов с момента получения заявки. Гостиница вправе в отдельных случаях в силу объективных обстоятельств отказать Заказчику/Потребителю в бронировании гостиничных номеров.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- дата брони;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Отеля;
- тип забронированного номера;
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезда из Отеля;
- статус брони (гарантированное/негарантированное);
- условия и политика аннуляций.

3.4. Оплата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа – **до 12:00 часов текущих суток по московскому времени**. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания.

Время выезда из Гостиницы - до 12 :00 часов текущих суток по московскому времени.

Время заезда в Гостиницу - после 14:00 часов текущих суток по московскому времени

3.5. В случае задержки выезда Потребителя из номера после расчетного часа, оплата производится по действующему в Гостинице на дату выезда Потребителя тарифу - тариф «Лучшая цена дня») следующим образом: - С 12:00 до 18:00 часов – 50% от указанного тарифа, после 18:00 часов – 100% от указанного тарифа.

3.6. Гостиница заключает с Потребителем договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем путем составления единого документа, подписанного в двухстороннем порядке (Регистрационной карты гостя).

Договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем (Регистрационная карта гостя) считается заключенным с момента подписания его обеими сторонами. Право на подписание Договора на предоставление гостиничных услуг (Регистрационной карты гостя) со стороны Гостиницы имеет сотрудник службы приема и размещения, действующий на основании выданной ему доверенности от Исполнителя. При заключении договора Потребитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами.

3.7. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- a) Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- b) Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- c) Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- d) 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;
- e) Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- f) Разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- g) Вида на жительство лица без гражданства.

3.8. Договор заключается между Потребителем и Гостиницей путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- a) Наименование Гостиницы, сведения о государственной регистрации;
- b) Сведения о заказчике (потребителе);
- c) Цену номера (категорию номера);
- d) Период проживания в Гостинице;
- e) Дополнительные услуги

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Гостинице фактически понесенных им расходов.

Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия договора, при этом Потребитель возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы.

3.9. Регистрация потребителей, 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

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".

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.

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 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.10. Прейскурант Гостиницы содержит информацию о ценах и категориях номеров (тариф «Лучшая цена дня»), размещен на стойке приема и размещения Гостиницы и на официальном сайте Гостиницы: www.nemchinovka-park.com.

3.11. Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Потребителю, в том числе использовать Программу лояльности клиентов, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

3.12. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень основных услуг, которые входят в стоимость номера, а также сроки их предоставления.

3.13. Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

3.14. **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. **Гарантированное бронирование** производится по предварительному запросу Заказчика/Потребителя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в Гостинице (тариф NonRefundable - Невозвратный) или 100% предоплаты за первые сутки проживания в Гостинице с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Потребителю наличие номера с 14.00 дня заезда до 12.00 часов дня следующих суток при любом времени заезда Потребителя. В случае если Потребитель при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14.00 часов), с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки. Бронирование может быть гарантировано 3 основными способами:

- **Наличный расчет**

Этот вариант возможен, если бронирование принимается персонально от гостя или представителя компании. При этом взимается полная оплата за все услуги, которые впоследствии будут оказаны. Депозит принимается кассиром на стойке приема и размещения, и лицу, вносящему депозит, передается кассовый чек и информационный счет. Возврат депозита осуществляется также только лицу, вносящему депозит.

- **Гарантия кредитной картой**

Наиболее распространенный вариант гарантии. В отеле принимаются к оплате карты систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, MIR, AMEX. Бронирующей стороне высылается форма для гарантии кредитной картой с объяснением, как ее заполнять. После получения заполненной формы, карта авторизуется на сумму стоимости первых суток проживания. Карту можно использовать только для оплаты указанных в форме услуг.

- **Безналичный расчет**

Компания или клиент переводит стоимость услуг за обслуживание на расчетный счет отеля. При поступлении денежных средств на счет отеля, компании/клиенту направляется подтверждение о гарантированном бронировании.

3.15. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Негарантированное бронирование производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без предварительной оплаты за проживание. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если оплата за него не поступила до 14:00 дня предшествующего дню заезда или в любое время при отсутствии свободных мест.

При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиничного комплекса.

Бронирование считается подтверждённым после получения уникального номера брони и/или письменного подтверждения от Службы бронирования Гостиничного комплекса по электронной почте или факс

АНУЛЯЦИЯ ГАРАНТИРОВАННЫХ И НЕГАРАНТИРОВАННЫХ БРОНИРОВАНИЙ

Гарантированное бронирование может быть отменено гостем без штрафа не позднее 14:00 дня, предшествующего дате заезда гостя или в иной срок, предусмотренный условиями заключенного договора. За отмену после этого срока или в случае незаезда гостя, с гаранта бронирования взимается штраф в размере первых суток проживания по бронированию. Отмена бронирования должна быть сделана в документальной форме (по эл. почте, факсу).

Все негарантированные бронирования отменяются в 14:00 дня запланированного заезда. Если гость с негарантированным бронированием приехал после 14:00, то ему предоставляется номер, из имеющихся у Гостиницы в наличии.

ВИЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА

Услуги по визовой поддержке оказываются Гостиницей на основании отдельно подписываемых гостями заявлениях на визовую поддержку и содержат все необходимые условия ее осуществления.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Размещение Гостя в Гостиничном комплексе осуществляется при внесении 100% оплаты за весь период проживания в Гостиничном комплексе и при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении несовершеннолетних;
- для иностранцев - паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства,
- виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим,
- миграционная карта.

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

РАЗМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Гостинице детей до 11 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Гостиничном комплексе детей от 12 (двенадцати) лет взимается плата согласно действующему в Гостинице Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место – раскладная кровать).

В Гостинице запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.

В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста и лиц, достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

Номер «Стандарт» (15-17 кв. м) – 46 номеров (категория twin)

Уютный номер, располагающий всем необходимым для комфортного отдыха. В номере две односпальные кровати, телевизор, телефон, кондиционер. В ванной комнате, фен, косметическое зеркало, набор косметики, белый махровый халат и тапочки. Бутылка воды по приезду гостя.

Номер «Стандарт» (22-25 кв. м) – 9 номеров (категория double)

Уютный номер, располагающий всем необходимым для комфортного отдыха. В номере одна двуспальная кровать (king size), телевизор, телефон, кондиционер. В ванной комнате фен, косметическое зеркало, набор косметики, белый махровый халат и тапочки. Бутылка воды по приезду гостя.

Номер «Клуб» (34 кв. м) – 17 номеров

Площадь комнаты разделена на гостиную и спальную зоны. В гостиной – удобный диван, письменный/журнальный стол, телевизор, кондиционер, кровать “king size. В ванной комнате фен, косметическое зеркало, набор косметики, белый махровый халат и тапочки. Бутылка воды по приезду гостя.

Номер «Апартаменты» (55 кв. м) – 4 номера

Удобный просторный номер включает 3 комнаты: просторную гостиную, отдельный кабинет с письменным столом и уютную спальню с большой кроватью. Во всех апартаментах установлены кондиционеры. В ванной комнате фен, косметическое зеркало, набор косметики, белый махровый халат и тапочки. Бутылка воды по приезду гостя.

КОТТЕДЖИ (ОТДЕЛЬНАЯ КАТЕГОРИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ) - 10

Все коттеджи имеют площадь 140 кв.м. Каждый коттедж имеет индивидуальное уличное патио (50 кв.м.) и отдельный вход. В коттеджах установлено центральное отопление и водоснабжение, сплит-системы для вентиляции и очистки воздуха. Коттеджи имеют 3 спальни на втором этаже и гостиную, оборудованную камином, на первом этаже. Все помещения полностью меблированы и

укомплектованы кухонной и бытовой техникой. Сдаются в аренду на длительный срок от трех месяцев.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Гостинице производится за наличный расчет, кредитными картами (VISA, MASTERCARD, MAESTRO, MIR, AMEX) или по безналичному расчету: банковским переводом согласно Прейскуранту цен, действующего на дату подтвержденного бронирования. Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 14 часов) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Размещение в гостинице возможно только после расчетного часа -14:00, если бронирование негарантированное; и с 0:00 до 14:00, если бронирование гарантированное и включает предыдущие сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере.

VI. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ:

В Гостинице предоставляются дополнительные услуги, включенные в стоимость номера:

- Завтрак континентальный или шведский стол (в зависимости от тарифа может быть не включен)
- Посещение оздоровительного центра (бассейн, сауны, тренажерный зал)
- Индивидуальный климат-контроль;
- WI-FI Интернет;
- Кабельное телевидение;
- Косметический набор;
- Махровые халаты и тапочки;
- Косметическое зеркало, фен;
- Уборка номера;
- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой (находится на службе приема и размещения гостей);
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу).

В Гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- Транспортные услуги
- Услуги аренды конференц залов
- Аренда оборудования для проведения мероприятий
- Услуги питания
- Услуги телефонии
- Русский бильярд
- Мини-гольф
- Боулинг
- Теннисный корт

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЦЫ

Гости вправе:

Пользоваться всеми услугами Гостиничного комплекса. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения.

Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Анкетах, которые находятся в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг. Уважать права другихGuestов гостиничного комплекса. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах гостиничного комплекса. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы. Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждения имущества гостиничного комплекса. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, сдать портье Службы приема и размещения ключ от номера при выезде. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязана:

Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги. Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах гостиничного комплекса, форме и порядке их оплаты. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиничного комплекса санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостинице в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории). Гостиница несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).

Гостиница не несёт ответственности за деньги и материальные ценности, оставленные в номере. Гостиница обязана в случае обнаружения забытых вещей гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязана заявить о находке в полицию.

Гостиница информирует гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

Предоставить по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в “Службе приема и размещения” Гостиничного комплекса.

Гостиница вправе:

Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.

Гостиница оставляет за собой право на не предоставление услуг бассейна на 2-4 дня в месяц в связи с профилактическими работами. Стоимость услуг перерасчету не подлежит.

Проводить анкетирование среди гостей о качестве предоставляемых услуг.

При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников полиции для выяснения всех обстоятельств. Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает правила общественного порядка.

IX. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

Осуществлять фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора ООО «Немчиновка парк». Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

Передавать третьим лицам ключ от номера и карту гостя.

Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа Гостиничного комплекса, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

Переставлять и передвигать мебель.

Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы. Нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.

Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, баре, ресторане, в конференц-залах.

Выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.

Проживать с животными.

В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может обратиться к сотруднику стойки приема и размещения по телефону как лично, так и по телефону: +7(495) 221-8160.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», либо написать на электронную почту на имя генерального директора (booking@nemchinovka-park.com) с указанием ФИО, периода проживания в Гостинице, контактной информации (адрес электронной почты, телефон), причин недовольства.

Администрация Гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций. Гостиница обязана ответить на претензию Гостя в течение 7 рабочих дней.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Гостиницы и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.

XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Гостиница несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающим и (или) условиям договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.