БРЕВИС

ОТ ВАСТА ЗАВИДОВО

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ НАХОЖДЕНИЯ ГОСТЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ апартотеля «БРЕВИС от Васта, Завидово, корпус Классик» расположенного по адресу: Тверская область, муниципальный округ Конаковский, деревня Вараксино, улица Тверской бульвар, дом 4

1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

1.1. **«Отель». «Апартотель»** – гостиница, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование гостиницы, оборудование и другое имущество.

1.2. **«Гость»** - лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля.

1.3. **«Оказанная услуга»** - 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.

1.4. **«Не оказанная услуга»** - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.5. **«Грубое нарушение правил нахождения на территории отеля»** - ситуация, 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, а также нарушает нормы законодательства РФ.

2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги на территории Отеля.

2.2. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта в специально установленных местах.

2.3. Обеспечить полное соответствие нормативным актам качество предлагаемых услуг на всей территории Отеля.

2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 23.00 часов местного времени, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

2.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок на объектах Отеля находящихся на его территории.

3.ПРАВА ГОСТЯ

3.1. Пользоваться всеми объектами на территории Отеля, установленном регламентом рабочего времени.

3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг.

3.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1. Оплатить полностью услуги, оказанные на территории Отеля.

4.2. Оплата Гостем услуг на территории Отеля, осуществляется в соответствии с утвержденными прейскурантами за услуги.

4.3. 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.
4.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.
4.5. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
4.6. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.
4.7. Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
4.8. Парковка автомобилей разрешена в строго отведенных местах, отмеченных знаком "Парковка для гостей".
4.9. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно покинуть территорию Отеля (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г).

5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Разводить костры (открытый огонь) на территории Отеля.
5.2. Заряжать в необорудованных для этого местах аккумуляторные батареи средств индивидуальной мобильности (велосипеды, самокаты и другие средства индивидуальной мобильности, оборудованные аккумуляторными батареями).
5.3. Передавать посторонним лицам карточку Гостя.
5.4. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие ядовитые вещества. 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".
5.5. Хранить и не санкционированно использовать пиротехнических изделий.
5.6. Размещать на путях эвакуации и вблизи эвакуационных выходов (в том числе в проходах, коридорах, тамбурах, на галереях, в лифтовых холлах, на лестничных площадках, маршах лестниц, в дверных проёмах, на эвакуационных люках) различные изделия, оборудование и другие предметы, средства личной мобильности (велосипеды, самокаты, коляски и т.п.), препятствующие безопасной эвакуации, а также блокировать двери эвакуационных выходов.
5.7. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
5.8. Нарушать покой других Гостей, находящихся на территории Отеля.
5.9. Запрещается курение на всей территории Отеля.
5.10. В случае нарушений условий, указанных в настоящих пунктах, Отель вправе прекратить оказание услуг на своей территории в одностороннем порядке.

6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

6.1. <u>Пользование дополнительными услугами</u>

Гости 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 отеля полностью принимают на себя риски, связанные с такими дополнительными услугами, и в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством, освобождают Отель от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

6.2. В связи с нахождением Отеля в лесной зоне и непосредственной близости к водным объектам:

6.2.1. В местах общественного пользования, где имеются зеленые насаждения, запрещается:
- устраивать свалки отходов, сливать и сбрасывать отходы;
- проезд и размещение автотранспортных средств;
- ломать деревья, кустарники, их ветви;
- разводить костры;
- засорять газоны, цветники;
- ремонтировать или мыть транспортные средства, устанавливать гаражи и иные укрытия для автотранспорта;
- добывать из деревьев сок, смолу, делать надрезы, надписи, приклеивать к деревьям объявления, номерные знаки, всякого рода указатели, провода и забивать в деревья крючки и гвозди для подвешивания гамаков, качелей, веревок, прикреплять средства размещения информации и наносить другие механические повреждения;
- сжигать листву, траву, части деревьев и кустарника.

6.2.2. В отношении водных объектов запрещается:
- сброс в водные объекты общего пользования и на территории их водоохранных зон и прибрежных защитных полос жидких и твердых коммунальных отходов;
- снятие и самовольная установка оборудования и средств обозначения участков водных объектов;
- купание у пристаней, в пределах запретных и охраняемых зон водопроводных и иных сооружений, а также в других запрещенных местах, где выставлены информационные ограничительные знаки или предупредительные щиты;
- купание в необорудованных местах и местах, где качество воды не соответствует установленным нормативам;
- купание животных в местах, отведенных для купания людей;
- движение и стоянка автотранспортных средств (кроме автомобилей специального назначения) в пределах береговой полосы водного объекта общего пользования, за исключением их движения по дорогам и стоянки на дорогах и в специально отведенных местах, имеющих твердое покрытие;
- мойка, заправка топливом и ремонт автотранспортных средств и механизмов в пределах береговой полосы водных объектов общего пользования;
- создание препятствий водопользователям, осуществляющим пользование водным объектом общего пользования на основаниях, установленных законодательством Российской Федерации, ограничение их прав, а также создание помех и опасности для судоходства и людей.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

7.1. 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.

7.2. 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 контролирующих органов.

7.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами с 5.1 по 5.10, 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.

7.4. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

7.5. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность несданных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других вещей, принадлежащих Гостю, которые находятся на территории Отеля.

8. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества оказания услуг, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.