

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ НАХОЖДЕНИЯ ГОСТЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ  
отеля «ЭРБЕЛИЯ от Васта, Завидово» («ERBELIA by Vasta, Zavidovo»)  
расположенного по адресу: Тверская область, муниципальный округ Конаковский,  
район Вараксино, бульвар Тверской, здание 8**

**1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ**

- 1.1. «Отель» – 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. 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.
- 5.5. Проносить и употреблять напитки в помещениях, предназначенных для оказания спортивных и оздоровительных услуг.
- 5.6. Передавать посторонним лицам карточку Гостя.
- 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. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.9. 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.
- 5.10. Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.11. Нарушать покой других Гостей, находящихся на территории Отеля.
- 5.12. Запрещается курение на всей территории Отеля.
- 5.13. В случае нарушений условий, указанных в настоящих пунктах, Отель вправе прекратить оказание услуг на своей территории в одностороннем порядке.

## **6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА**

### **6.1. Правила поведения в тренажерном зале**

- 6.1.1. При использовании оборудования тренажерного зала Гости отеля обязаны руководствоваться правилами пользования тренажерами.
- 6.1.2. Для тренировок в тренажерном зале необходимо иметь сменную, предназначенную для этого одежду и обувь, выполнять правила личной гигиены.
- 6.1.3. После тренировки все оборудование необходимо убирать на отведенные для него места.
- 6.1.4. Запрещается использовать во время тренировок жевательную резинку.

6.1.5. 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 отеля тренируется самостоятельно.

6.1.6. Запрещается использование тренажерного зала детьми до 14 лет.

#### **6.2. Пользование дополнительными услугами**

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.

6.3. ОТЕЛЬ информирует Гостя о том, что в номерах с балконом и на открытых террасах необходимо соблюдать правила техники безопасности, нарушение которых может повлечь за собой причинение вреда здоровью или иной ущерб Гостю при использовании балкона/террасами. ОТЕЛЬ настоятельно рекомендует не производить следующие действия на балконе/террасе:

- Находиться детям без сопровождения взрослых.
- Перемещаться с балкона на балкон используя карнизы.
- Перемещаться с балкона на окно / из окна в окно.
- Свешиваться через оградительные карнизы.

#### **6.4. В связи с нахождением ОТЕЛЯ в лесной зоне и непосредственной близости к водным объектам:**

6.4.1. 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.

6.4.2. 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 не реализованные 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 несланных 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.