



Утверждаю

Генеральный управляющий

ООО «Коприно Плаза»

А. А. Сивинюк

02.12.2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в парк-отеле «Бухта Коприно»

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1852 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее — Правила).

1.1. Под понятием «отель» следует понимать: территорию парк-отеля «Бухта Коприно» по адресу: Ярославская область, Рыбинский район, Погорельский с/о, дер. Ясенево, д. 103, включая коттеджи, дебаркадер, здания, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

1.2. Под понятием «исполнитель» следует понимать ООО «Коприно Плаза» — собственника парк-отеля «Бухта Коприно», предоставляющее гостю отеля гостиничные услуги.

1.3. Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, зарегистрированное и временно находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

1.4. Под понятием «потребитель» следует понимать физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Под понятием «заказчик» следует понимать физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя (гостя отеля).

1.6. Под понятием «время заезда» следует понимать время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

1.7. Под понятием «время выезда (расчетный час)» следует понимать время, установленное исполнителем для выезда потребителя.

1.8. Под понятием «цена номера (места в номере)» следует понимать стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.9. Под понятием «бронирование» следует понимать закрепление за потребителем единицы номерного фонда на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

1.10. Под понятием «карта гостя» следует понимать выдаваемую на стойке ресепшн карту, содержащую информацию о ФИО гостя, даты заезда выезда, номера коттеджа (номера).

1.11. Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, временно находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без предоставления услуги по проживанию и регистрации в качестве гостя отеля.

1.12. В соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», парк-отелю «Бухта Коприно» присвоена категория 4 звезды.

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ, ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. Бронирование, аннуляция бронирования, размещение гостя и предоставление услуг в отеле осуществляется исполнителем с соблюдением положений «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г.).

2.2. При предъявлении документов, удостоверяющих личность гостя отеля (п. 18 Правил), сотрудник Службы приема и размещения осуществляет регистрацию гостя путем заполнения регистрационной карты. Регистрационная карта содержит следующие сведения:

- наименование отеля (исполнителя), сведения о государственной регистрации исполнителя;
- сведения о заказчике (госте отеля);
- сведения о категории отеля, указанной в Свидетельстве о присвоении отелю определенной категории, предоставляемом коттедже/номере/каюте;
- цену номера (места в номере)/коттеджа/каюты;
- период проживания в отеле;
- сведения о лицах, проживающих совместно с заказчиком.
- иные сведения на усмотрение исполнителя.

Регистрационная карта подлежит подписанию обеими сторонами и подтверждает надлежащее выполнение обязанностей по заключению договора в письменной форме. При регистрации несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 14 лет, регистрационная карта подлежит подписанию их законными представителями, при регистрации несовершеннолетних граждан, в возрасте 14–18 лет, прибывших без сопровождения, регистрационная карта подписывается ими самостоятельно.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

После подписания регистрационной карты сотрудник Службы приёма и размещения выписывает карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера коттеджа (номера), подписью гостя. Указанная карта гостя находится в пользовании гостя на протяжении всего периода проживания. По окончании срока проживания карта гостя подлежит предъявлению в Службу приёма и размещения для проставления на ней сведений об оплате оказанных услуг и дальнейшего выезда из отеля.

Сотрудник Службы приёма и размещения совершает все иные действия и формальности, предусмотренные законодательством РФ в части регистрационного учета граждан по месту пребывания в отеле.

2.3. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденным тарифам согласно прайс-листу на дату оказания услуг, в рублях РФ.

2.4. Непосредственно в точке оказания услуги на территории отеля гость предъявляет карту гостя и подписывает чек. Расчеты за оказанные услуги гость осуществляет только на стойке ресепшн в наличной либо безналичной форме.

В случае осуществления бронирования, гарантированного предоплатой, при расчете стоимости оказанных услуг исполнитель засчитывает внесенную гостем (заказчиком) предоплату за проживание.

При осуществлении расчетов гостю выдаётся кассовый чек или приходный кассовый ордер.

Реализация алкогольной продукции производится в соответствии с правилами, установленными действующим законодательством РФ, в рамках лицензии исполнителя на розничную продажу алкогольной продукции.

Местом реализации алкогольной продукции признается точка продаж, указанная в лицензии исполнителя на розничную продажу алкогольной продукции.

Оплата продукции мини-баров производится при выезде гостя.

2.5. В стоимость проживания в отеле включено:

- проживание в номере/коттедже/каюте;
- завтраки по количеству зарегистрированных гостей (в зависимости от забронированного тарифа);
- бесплатный Wi-Fi;
- место для стоянки автотранспорта.

В стоимость проживания включено пользование Wellness-центром (в зависимости от забронированного тарифа) и детским клубом в соответствии с правилами, установленными исполнителем.

В стоимость проживания включено пользование аудио-видео техникой, камином, сауной (при наличии таковой) кухонным оборудованием и всем прочим имуществом, имеющимся в месте размещения и не предоставляемом за дополнительную плату.

Предоставление услуг, включенных в стоимость проживания, осуществляется без взимания платы до установленного времени выезда — 14.00 часов либо до момента позднего выезда гостя, оплаченного в соответствии с правилами и тарифами исполнителя.

2.6. Без дополнительной оплаты оказываются следующие услуги:

- выкладка в номерной фонд;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой, находящейся в Службе приёма и размещения (наполнение аптечки: бинт марлевый стерильный, бинт марлевый нестерильный, вата стерильная, жгут резиновый, индивидуальные перевязочные пакеты, лейкопластырь бактерицидный);
- побудка к определенному времени.

2.7. За дополнительную плату по желанию гостя (заказчика) могут быть оказаны следующие услуги:

- услуги питания, мини-бары;
- услуги Wellness Центра;
- услуги проката спортивного инвентаря;
- аренда банного комплекса «Русская баня»;
- услуги прачечной;

- аренда мангалов, мангального оборудования и средств для розжига.
- организация экскурсий, встреч и проводов групп гостей на вокзале г. Рыбинск, г. Ярославль;
- иные услуги, согласно действующим тарифам исполнителя.

2.8. Смена постельного белья производится раз в два дня. Ежедневная смена постельного белья — за дополнительную плату в соответствии с утвержденными тарифами. Текущая уборка со сменой полотенец — ежедневно без взимания дополнительной платы. Текущая уборка производится по заявке от гостя в Службу приёма и размещения гостей.

2.9. За проживание детей до 3 (трёх) лет (включительно) в коттедже/номере/каюте родителей плата не взимается. Без взимания платы в коттедже допускается проживание до 4 (четырех) детей включительно до 3 (трёх) лет (включительно), в номере/каюте — до 2 (двух) детей.

2.10. По просьбе гостя может предоставляться дополнительное место в коттедже/номере/каюте с оплатой, согласно установленным тарифам.

2.11. Полная информация об услугах отеля находится на стойке ресепшн (Служба приёма и размещения), а также в информационной папке гостя в каждом коттедже/номере/каюте.

2.12. Проживание и пребывание с животными в отеле регулируется положением «О порядке проживания с животными», утвержденным исполнителем.

3. РАННИЙ ЗАЕЗД, ПОЗДНИЙ ВЫЕЗД

3.1. В отеле установлен расчетный час для времени заезда — 17.00 часов, для времени выезда — 14.00 часов.

3.2. Ранний заезд в отель возможен только при наличии свободных номеров/коттеджей/кают. Ранний заезд может быть гарантирован заранее только в случае оплаты полной стоимости коттеджа/номера/каюты за сутки проживания.

3.3. Поздний выезд из отеля возможен при наличии свободных номеров/коттеджей/кают подобной категории и отсутствии предварительно гарантированной брони на эти же сутки на место размещения, из которого осуществляется выезд.

3.4. Условия оплаты за проживание в случаях раннего заезда/позднего выезда установлены Исполнителем и закреплены в Положении по раннему заезду/позднему выезду.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

4.1. Своевременно, в полном объеме и с надлежащим качеством оказать гостям и посетителям отеля услуги. В отеле обеспечивается круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в отель и убывающих из отеля.

4.2. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

4.3. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением заранее согласованных праздников и анимационных программ, после 22 часов.

4.4. 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.

5. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ

5.1. Получить информацию об оказываемых услугах в отеле.

5.2. Добросовестно пользоваться услугами отеля.

5.3. Обращаться на ресепшн отеля (Служба приёма и размещения) по вопросам качества оказываемых услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству услуг.

5.4. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ

6.1. Соблюдать настоящее Положение о проживании и иные принятые в отеле правила. Все положения и правила, принятые и подлежащие исполнению в отеле находятся в свободном доступе для гостя на ресепшн, а также в папках гостя, находящихся в коттеджах/номерах/каютах. Предполагая добросовестность гостя, исполнитель считает доведенными до сведения гостя содержание всех положений и правил, действующих в отеле.

6.2. Соблюдать правила противопожарной безопасности и санитарные нормы на всех объектах отеля.

6.3. Соблюдать Закон о тишине: в дневное время (с 09:00 до 22:00) допустимый уровень шума не может превышать 55 дБ – сравним с разговором группы людей. В ночное время (с 22:00 до 09:00) уровень шума не должен превышать 45 дБ - сравним с разговором двоих людей.

6.4. Оплачивать оказанные услуги в соответствии с порядком, установленным исполнителем. При выезде с территории отеля оплачивать счёт за услуги, которыми воспользовался на момент выезда с территории.

6.5. Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование.

6.6. Соблюдать ограничения, предусмотренные Федеральным законом РФ №15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

6.7. О любой задержке выезда заблаговременно проинформировать Службу приёма и размещения для принятия решения о возможности позднего выезда.

6.8. Осуществлять парковку личного транспорта на специально выделенных местах, предназначенных для стоянки транспортных средств.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ, ИСПОЛНИТЕЛЯ

7.1. Исполнитель отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с гостем отеля за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в коттедже/номере/каюте или ином предназначенном для этого месте.

7.2. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя отеля при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены гостем отеля в предоставленный ему индивидуальный сейф. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя отеля был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

7.3. Исполнитель не несёт ответственность за жизнь и здоровье гостей отеля в случае купания в р. Волга на территории отеля.

7.4. Гость отеля, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

7.5. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, связанных с оказанием гостиничных услуг, Исполнитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

7.6. Вред, причиненный жизни или здоровью гостя отеля, посетителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих установленным требованиям, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

7.7. Гость отеля, посетитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества отеля в соответствии с законодательством РФ.

7.8. В случае грубого нарушения настоящего Положения о порядке проживания, общественного порядка, правил пожарной безопасности, оскорбления персонала отеля со стороны гостя отеля или посетителя, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг. В таком случае возврат денег за оплаченные, но не оказанные услуги гостю отеля или посетителю осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

7.9. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя отеля или посетителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

7.10. Исполнитель не несет ответственности за жизнь и здоровье гостя отеля или посетителя теннисного корта, расположенного на территории отеля, арендованного гостем.

8. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

8.1. Разводить костры, запускать фейерверки и «фонарики желаний», курить в коттеджах/номерах/каютах. При установлении факта курения гостями (посетителями) в месте их размещения (в коттедже/номере/каюте) производить начисление на счет гостей платы за генеральную уборку места размещения в соответствии с тарифами, утвержденными исполнителем.

8.2. Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов без согласования с руководством отеля.

8.3. Выносить посуду из точек питания в период их работы.

8.4. Проносить и употреблять в точках питания отеля алкогольные напитки, приобретенные вне территории отеля.

8.5. Проводить на территорию отеля посетителей без приобретения для них дневной карты гостя в порядке, установленном исполнителем.

8.6. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества.

8.7. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право, по соответствующему требованию исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

8.8. Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия.

8.9. В дневное и ночное время превышать допустимый уровень шума (см. п. 6.3).

8.10. Осуществлять парковку вне специально выделенных мест, за ограждениями, на газонах и пр.

8.11. Купаться в р. Волга на территории отеля.

9. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

9.1. Запрещается оставление без присмотра электроприборов (чайники, утюги, фены).

9.2. Уходя из коттеджа/номера/каюты, необходимо выключать телевизор, лампы освещения, иные электроприборы.

9.3. При пользовании сауной, камином необходимо ознакомиться с правилами эксплуатации.

9.4. Запрещается накрывать включенные светильники предметами из горючего материала.

10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Исполнитель вправе предоставлять льготы и преимущества отдельным категориям потребителей (гостей отеля) на основании приказа о предоставлении соответствующих преференций.