

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «БИБЛИО ГЛОБУС МЕНЕДЖМЕНТ»

П Р И К А З

«03» 03 2017 г.

№ 17

г. Сочи

Об утверждении Правил проживания в оздоровительном комплексе «Сочи Парк Отель»

В связи с необходимостью реализации гостиничных услуг, оказываемых ООО «Библио Глобус Менеджмент» (далее – Общество), а также в целях извлечения прибыли, в соответствии с законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», п р и к а з ы в а ю:

1. Признать утратившим силу приказ № 16 от 03.03.2017 «Об утверждении правил проживания в гостиничном комплексе «Сочи Парк Отель».
2. Утвердить Правила проживания в оздоровительном комплексе «Сочи Парк Отель» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
3. Начальнику управления делами ООО «Библио Глобус Менеджмент» Кудачкиной Н.В. довести данный приказ до сведения соответствующих должностных лиц.
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора по управлению гостиничным комплексом, медицине и связям с административно-исполнительными органами власти Быкова А.Т.

Генеральный директор
ООО «Библио Глобус Менджмент»


_____ Данченко В.В.

Приложение № 1
к приказу генерального директора
ООО «Библио Глобус Менеджмент»
№ 19 от «03» марта 2017 года

Правила проживания в оздоровительном комплексе «Сочи Парк Отель»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения между потребителями (далее - Гость), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги оздоровительного комплекса исключительно для личных, семейных, и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1. Гостиничные услуги на территории оздоровительного комплекса «Сочи Парк Отель» (далее – Оздоровительный комплекс), оказывает ООО «Библио Глобус Менеджмент», зарегистрированное на территории Российской Федерации и подчиняющееся законам Российской Федерации. Часы работы всех подразделений Оздоровительного комплекса, а также расчетный час и гарантированное время заселения указаны в соответствии с московским временем.
2. Оздоровительный комплекс предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие дополнительные и сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, входящих в стоимость номера, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату, и прејскурантами.
3. Режим работы Оздоровительного комплекса – круглосуточный, круглогодичный.
4. Бронирование номеров в Оздоровительном комплексе осуществляется путём направления заявки посредством использования электронно-информационного ресурса сети Интернет www.bgoperator.ru. При условии предварительной оплаты полной стоимости, бронирование считается гарантированным и номер сохраняется за гостем до расчётного часа дня выезда).

Отмена и любые изменения бронирования производятся также посредством использования электронно-информационного ресурса сети Интернет www.bgoperator.ru.

Размещение в Оздоровительном комплексе без предварительного бронирования не осуществляется.

5. Оказание гостиничных услуг и заселение в номер Оздоровительного комплекса физических лиц осуществляется по предъявлении ими оригиналов документов, удостоверяющих личность и при согласии гостя с настоящими правилами проживания в оздоровительном комплексе.

Документами, удостоверяющими личность и необходимыми для осуществления регистрационного учета в Оздоровительном комплексе, являются:

а) оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) оригинал паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) оригинал свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации (с отметкой консульства);

д) паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Несовершеннолетние лица размещаются в Оздоровительном комплексе с родителями, законными представителями (опекуны и попечители) либо с уполномоченными на то сопровождающими при наличии письменного согласия родителей или законных представителей.

6. Оздоровительный комплекс осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Для этих целей по прибытии в Оздоровительный комплекс, гость заполняет регистрационную карту гостя и предъявляет оригиналы документов, удостоверяющих личность. Оздоровительный комплекс имеет право отказать гостю в размещении в случае отказа заполнения карты гостя, а также при отсутствии либо непредъявлении оригиналов документов, указанных в пункте 5 настоящих Правил.

7. Единый расчетный час в Оздоровительном комплексе – 12:00 по московскому времени. Время гарантированного поселения в Оздоровительном комплексе – 14:00 по московскому времени.

8. Размещение ранее 14:00 по московскому времени дня заезда не является гарантированным и может быть осуществлено при наличии свободных чистых номеров соответствующей категории.

9. По истечении согласованного срока размещения гость обязан освободить номер. При желании продлить срок размещения необходимо направить новую заявку посредством использования электронно-информационного ресурса сети Интернет www.bgoperator.ru не позднее, чем за 1 день до расчетного часа - 12 часов по московскому времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц.

10. Услуга позднего выезда (после 12:00 часов по московскому времени дня выезда) предоставляется только на усмотрение администрации Оздоровительного комплекса и при наличии свободных чистых номеров соответствующей категории, при отсутствии уже существующих бронирований на данные номера в пользу третьих лиц.

11. Дополнительные услуги могут быть оплачены гостем наличными денежными средствами либо в безналичном порядке, в том числе банковской картой.

12. Номера в Оздоровительном комплексе предоставляются при условии предварительной оплаты полной стоимости за услуги проживания и иные заказанные услуги за весь период пребывания.

13. Администрация Оздоровительного комплекса вправе приостановить заселение гостя в случае, если выявлено несоответствие данных гостей по бронированию с фактическими данными, до внесения корректных данных посредством использования электронно-информационного ресурса сети Интернет www.bgoperator.ru и полной оплаты бронирования в случае, если из-за внесённых изменений увеличилась стоимость бронирования.

Если несоответствие данных гостей по бронированию с фактическими данными выявлено после процедуры регистрации гостя, администрация Оздоровительного комплекса оставляет за собой право ограничить для гостя доступ к номеру до момента внесения корректных данных и полной оплаты стоимости бронирования, если из-за внесённых изменений увеличилась стоимость бронирования.

Администрация Оздоровительного комплекса не несёт ответственности за внесение третьими лицами некорректных данных при бронировании номера.

14. В случае если счет за какие-либо дополнительные услуги был отнесен на общий счет гостя, гость обязан при выезде из Оздоровительного комплекса оплатить все указанные счета. Окончательный расчет с гостем за дополнительные услуги осуществляется в момент выезда из Оздоровительного комплекса.

15. При заселении гость получает электронный ключ от номера.

16. В день заезда завтрак не предоставляется.

17. Дополнительные услуги предоставляются гостю за дополнительную плату. Оздоровительный комплекс предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ✓ вызов скорой помощи;
- ✓ пользование медицинской аптечкой;
- ✓ доставка в номер корреспонденции по ее получении;

✓ побудка к определенному времени.

18. Вещи гостя могут быть сданы в стирку, химчистку или глаженье. Для этого гостю необходимо заполнить бланк стирки/химчистки, оставив вещи и заполненный бланк в специальном пакете на видном месте. Вещи и заполненный бланк также можно передать горничной.

Заказ поступает в работу только после полной оплаты стоимости заказанных услуг прачечной гостем.

19. Гость может пригласить к себе в номер посетителей и при этом он несет полную ответственность за их действия. Все посетители в обязательном порядке должны быть зарегистрированы на стойке службы приёма и размещения, предоставив документы, удостоверяющие личность. Посетители, находящиеся в номере после 23:00, регистрируются как дополнительные гости, и их пребывание в Оздоровительном комплексе оплачивается в соответствии с условиями бронирования и посредством использования электронно-информационного ресурса сети Интернет www.bgoperator.ru.

20. В целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 23.00 до 07.00 запрещается включать аудио и видеотехнику на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий отдыху других гостей Оздоровительного комплекса.

21. Парковка личного автотранспорта гостей, а также их посетителей, осуществляется только на парковочных площадках. Размер платы за парковку личного автотранспорта гостей, а также посетителей устанавливается приказом Генерального директора Общества. Бесплатный въезд автотранспорта гостей на территорию Оздоровительного комплекса для посадки/высадки пассажиров и загрузки/разгрузки багажа проводится только через КПИ №1, при этом лимит бесплатной парковки автотранспорта составляет не более 15 минут. При превышении указанного времени нахождения на парковке плата за парковку проводится в соответствии с утвержденными тарифами. В случае отсутствия оплаты за предоставление услуги парковки, администрация Оздоровительного комплекса оставляет за собой право в запрете допуска автотранспорта нарушителя на территорию Оздоровительного комплекса. С целью осуществления пропуска автотранспорта гостя на территорию Оздоровительного комплекса гость обязан предъявить при заселении свидетельство о регистрации транспортного средства для его регистрации в качестве гостевого транспорта.

22. В целях обеспечения безопасности предоставляемых услуг гостю рекомендуется поставить в известность администрацию Оздоровительного комплекса о своем состоянии здоровья, заболеваний, в том числе аллергии и др., сведения о своем самочувствии. Сотрудники Оздоровительного комплекса имеют право отказать гостю в предоставлении платных или бесплатных услуг, в случае наличия противопоказаний к таковым. Оздоровительный комплекс не несет ответственность за здоровье гостя при оказании услуг в случае не предоставления гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

23. Гость обязан соблюдать противопожарные и санитарные нормы и правила, чистоту, общепринятые правила поведения в общественных местах, а также правила пользования бассейнами.

Часы работы бассейнов в сезон установлены с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 минут. В остальные часы купание запрещено.

24. Гость обязан соблюдать требования отеля по доступу к водоемам на территории Оздоровительного комплекса «Сочи Парк Отель».

Запрещено заходить за ограждения, при их наличии, вокруг водоема, подходить к водоему, ближе чем за 1,5 м и кормить рыб и иных водоплавающих.

Купание в водоемах (кроме бассейнов) на территории Оздоровительного комплекса «Сочи Парк Отель» строго запрещено.

25. В Оздоровительном комплексе запрещается:

- ✓ проживать с домашними животными, птицами, рептилиями, аквариумными рыбами и насекомыми;
- ✓ хранить в номере громоздкие вещи;
- ✓ пользоваться в номерах любыми нагревательными приборами, кроме специально установленных;
- ✓ переставлять и передвигать мебель в номерах и общественных зонах;
- ✓ нарушать покой других гостей;
- ✓ перелезать через балконные ограждения;
- ✓ создавать шум;
- ✓ использовать пиротехнику, в том числе бенгальские огни, в помещениях и на территории;
- ✓ открыто носить любые виды оружия;
- ✓ распивать спиртные напитки и употреблять пищу в общественных помещениях;
- ✓ хранить или употреблять наркотические средства;
- ✓ демонтировать или каким-либо образом закрывать пожарные датчики.

26. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака, устройств Iqos, любых электронных устройств для курения (парения) на всей территории Оздоровительного комплекса за исключением специально установленных мест. Запрещается курение кальяна на всей территории отеля. Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на территории Оздоровительного комплекса влечет наложение административного штрафа на основании ст. 6.24 КоАП РФ. В случае нарушения указанного запрета гость соглашается компенсировать Обществу расходы на очистку номера и воздуха от запаха табачного дыма в размере 7 500 (семь тысяч пятьсот) рублей.

27. Дети до 18 лет могут находиться в таких местах как: детский центр, детские площадки, водные объекты, рестораны на территории Отеля, балконы номерного фонда, а также на пляже только под присмотром родителей или сопровождающих лиц. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за

их безопасность, а так же за ущерб нанесенный ими. При совместном плавании родителей с детьми, ответственность за безопасность детей несут родители. Запрещается оставлять детей без присмотра.

28. Гостю запрещается проносить на территорию Оздоровительного комплекса опасные предметы и вещества (Приложение № 1). При наличии данных предметов и веществ гость обязан уведомить об этом персонал Оздоровительного комплекса.

29. Администрация не несет ответственности за ценные вещи гостей, оставленные в номере или в других помещениях Оздоровительного комплекса.

30. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать закрытой дверь номера, не оставлять посетителей одних в номере, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать ключ от номера третьим лицам.

31. Забытые или потерянные в Оздоровительном комплексе вещи хранятся в бюро потерь и находок до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трёх месяцев. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет владелец.

32. Уборка номеров в Оздоровительном комплексе осуществляется по утвержденным стандартам. Уборка не может быть произведена, если на двери номера вывешена табличка «Не беспокоить».

33. Покидая номер, гость должен закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

34. Администрация Оздоровительного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

35. По всем возникающим вопросам гость может обратиться на стойку службы приёма и размещения.

36. Гость в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Оздоровительного комплекса.

37. При выезде из Оздоровительного комплекса гость производит окончательный расчёт за предоставленные услуги и сдаёт ключ от номера на стойку службы приёма и размещения.

38. В случае истечения срока проживания гостя и при его отсутствии более 6-ти часов с расчётного часа дня планируемого выезда, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Оздоровительного комплекса вправе создать комиссию, произвести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания помещаются на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о перемещении его вещей при условии, что Администрация Оздоровительного комплекса располагает информацией о месте его нахождения.

39. Перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, книгу отзывов и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг Оздоровительного комплекса, а также другую информацию гости могут получить на стойке службы приема и размещения.

40. Администрация Оздоровительного комплекса вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

41. Администрация Оздоровительного комплекса имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из номера в следующих случаях:

- нарушения настоящих Правил;
- несвоевременной оплате за проживание и (или) предоставленные дополнительные услуги;
- проявления в отношении персонала и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу, а также посягающие на честь и достоинство других людей;

42. В ситуации если гость нарушает настоящие Правила проживания или создаёт помеху отдыху другихGuestей, администрация Оздоровительного комплекса оставляет за собой право вызвать наряд полиции для составления протокола об административном правонарушении и принять решение о выселении нарушителя.

43. В случае возникновения рекламаций со стороны гостя администрация Оздоровительного комплекса принимает все возможные меры для их урегулирования. Все спорные вопросы между гостем и Оздоровительным комплексом, решаются путем переговоров, а в случае не достижения согласия в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

44. На территории Оздоровительного комплекса запрещается осуществлять рекламную деятельность, письменно не согласованную с администрацией Оздоровительного комплекса.

45. На территорию Оздоровительного комплекса строго воспрещен заезд следующих транспортных средств:

- брендированных транспортных средств любой категории, имеющих на элементах кузова, колесах или стеклах признаки рекламы товаров, работ или услуг;
- грязных автомобилей;
- автомобилей, имеющих значительные механические или технические повреждения;
- автомобилей, не имеющих знаков государственной регистрации;
- микроавтобусов и пассажирских автомобилей с числом мест пассажиров более 8;
- грузовых автомобилей.

Приложение № 1
к правилам проживания
в оздоровительном комплексе
«Сочи Парк Отель»

**Перечень предметов и веществ, запрещенных для хранения
на территории Оздоровительного комплекса:**

- 1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:
 - порох;
 - патроны боевые, к газовому оружию;
 - пиротехнические средства;
 - тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
 - капсули-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д;
- 2) сжатые и сжиженные газы:
 - газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д;
- 3) легковоспламеняющиеся жидкости:
 - ацетон;
 - бензин;
 - эфиры и т.д.;
- 4) воспламеняющиеся твердые вещества:
 - вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
 - вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
 - фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;
- 5) токсичные вещества;
- 6) радиоактивные материалы;
- 7) едкие и корродирующие вещества:
 - сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие сильные кислоты и корродирующие вещества;
- 8) ядовитые и отравляющие вещества:
 - любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
 - никотин;
 - стрихнин;
 - антифриз;
 - тормозная жидкость;
 - этиленгликоль;
 - ртуть;
 - все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
 - циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;

9) оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.

10) вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;

11) наркотические средства любого вида;

12) другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на гостей и сотрудников, а также создающие угрозу безопасности Оздоровительного комплекса.