



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Горный Кристалл»

Багрян В.С.



2025

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В «MAIRI PARK HOTEL» (ООО «ГОРНЫЙ КРИСТАЛЛ»)

1. Определения

- 1.1 Под понятием «Отель» следует понимать гостиничный комплекс «MAIRI PARK HOTEL», включающий территорию отеля, жилые виллы и номера в главном корпусе и другие объекты, обеспечивающие его функционирование и расположенный по адресу: 369152, Карачаево-Черкесская Республика, Зеленчукский р-н, с. Архыз, ул. Горная, дом 13.
- 1.2 Под понятием «Гость отеля» (далее по тексту-Гость) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля и имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги отеля исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.3 Под понятием «Посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, за исключением услуги проживания на основании «дневной карты отеля», являющейся основанием правомерного нахождения на территории отеля.
- 1.4 Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действия или деятельность, осуществленные сотрудниками отеля по выполнению принятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими соответствующие виды деятельности.
- 1.5 Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6 Под понятием «ненадлежаще оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7 Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостей в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и/или 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. Общие положения.

- 2.1 Настоящие Правила (далее по тексту Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г №2300-1 (в ред. от 24.04.2020) и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 и устанавливают правила проживания и определяют порядок предоставления услуг в отеле.
- 2.2 Настоящие правила распространяются на Гостей и Посетителей отеля.
- 2.3 Гость\посетитель обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним гостей в одном номере. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый гость за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Правилами.
- 2.4 Настоящие правила являются договором оферты, их положения обязательны для соблюдения каждого Гостя и Посетителя.

3. Порядок предоставления услуг в Отеле

- 3.1 Заезд и заселение в Отеле осуществляется в 15:00 по местному времени(время московское) дня заезда. Расчетный час 12:00 по местному времени(время московское) дня выезда.
- 3.2 Регистрация происходит на основании предъявления Гостем и\или Посетителем документа, удостоверяющего личность каждого гостя, в том числе детей (в соответствии со ст. 18Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18.11.2020г №1853- для граждан РФ и п.22 ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» от 18.07.2006 № 109-ФЗ)- для иностранных граждан и лиц без гражданства):
 - 3.3 паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - 3.4 свидетельства о рождении-для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - 3.5 паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянного проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 3.6 временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - 3.7 паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - 3.8 документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - 3.9 разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - 3.10 вида на жительство лица без гражданства.
- 3.11 Заселение в отель 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 (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних (в соответствии со ст.18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18.11.2020г №18539).
- 3.12 Оплата за проживание и дополнительные услуги, оказываемых на территории отеля, осуществляемых в соответствии с прейскурантом, утвержденным Генеральным директором ООО «Горный Кристалл»
- 3.13 Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом- 12 часов текущих суток по местному времени (время московское).

- 3.14 Оплата может производиться наличными денежными средствами, через модуль бронирования на официальном сайте Отеля, по ссылке на оплату, по безналичному расчету и банковскими картами: Visa, MasterCard, Visa Election, Maestro, МИР.
- 3.15 Порядок оплаты проживания предусматривает внесение предоплаты в размере стоимости первых ночей. Оплата может быть произведена любым из указанных в п. 3.6 настоящих Правил способом.
- 3.16 В отеле разрешается проживание с животными, что регламентируется отдельными Правилами.
- 3.17 Все претензии по качеству услуг\товаров должны быть заявлены в ходе оказания услуги\продажи товара либо сразу после их оказания\продажи в соответствии с п. 10 настоящих Правил.

4. Досрочный выезд

- 4.1 При необходимости досрочного выезда Гость заполняет на ресепшн заявление установленной формы для получения возврата оплаченных ранее сумм за проживание и неиспользованные услуги. Администрация отеля пересчитывает сумму оплаты за фактически прожитое Гостем в Отеле время без учета полученных им ранее скидок, если таковые предоставлялись (акции, спецпредложения).

5. Права Гостя\Посетителя

- 5.1 Пользоваться всеми услугами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 5.2 Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников ресепшн и делать его промежуточную или полную оплату.
- 5.3 Приглашать на территорию отеля лиц, посещающих гостей отеля, оформляя для них дневную карту на ресепшн.
- 5.4 Обращаться к сотрудникам ресепшн по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

6. Обязанности Гостя\Посетителя

- 6.1 В период пребывания в отеле 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.
- 6.2 Беречь имущество отеля, предоставленное Гостю\Посетителю во временное пользование.
- 6.3 В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.
- 6.4 Ознакомиться и соблюдать Правила пожарной безопасности на всех объектах инфраструктуры отеля, соблюдать настоящие правила.
- 6.5 В период с 23:00 до 9:00 соблюдать тишину и не нарушать отдых других Гостей.
- 6.6 Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги при выезде из отеля, а также оплачивать все услуги, временно покидая территорию отеля в день выезда.
- 6.7 Освободить номер в дату, указанную в карте гостя, не позже расчетного часа 12:00 по местному времени. При наступлении расчетного времени электронные ключи блокируются, новый ключ выдается только при условии оплаты продления проживания.
- 6.8 Уведомлять сотрудников ресепшн о своем выезде из отеля, в том числе досрочном.

7. Права Отеля

- 7.1 Администрация отеля имеет право отказать Гостю\Посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае нахождения Гостя\Посетителя в состоянии алкогольного опьянения, по медицинским показаниям и/или в случае проявления со стороны Гостя\Посетителя в отношении персонала и/или других

отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

- 7.2 В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны Гостя/Посетителя администрация имеет право отказать в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению.
- 7.3 В случае досрочного прекращения отдыха Гостя/Посетителя в соответствии с п. 7.1 и п. 7.2 Гостю/Посетителю, в отношении которого была применена мера по досрочному прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но не предоставленные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 7.4 Отель не несет ответственности за состояние здоровья Гостя/Посетителя в случае употребления им напитков(в том числе спиртных) и продуктов питания, приобретенных за территорией отеля.

8. Обязанности Отеля

- 8.1 Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю/Посетителю оплаченные услуги.
- 8.2 Осуществлять в специально отведенных местах размещение автотранспорта Гостей/Посетителей. Нахождение автотранспорта на территории отеля является услугой по парковке автомобиля, входящей в стоимость проживания.
- 8.3 Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг отеля.
- 8.4 Соблюдать конфиденциальность информации Гостя/Посетителя отеля в соответствии с законодательством РФ.
- 8.5 Не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 23:00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.
- 8.6 Своевременно реагировать на просьбы Гостя/Посетителя на устранение поломок в номерном фонде и на других объектах инфраструктуры отеля.
- 8.7 В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения реального ущерба.

9. На территории отеля запрещается

- 9.1 Разводить костры в непредусмотренных для этого местах
- 9.2 Проводить на территории отеля посетителей без предупреждения администратора.
- 9.3 Ношение и хранения оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и наркотических веществ. Гости/Посетители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющее данное право по требованию администрации отеля. Под «оружием» следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»
- 9.4 Хранение и несанкционированное использование на территории отеля пиротехнических изделий.

10. Рекламации и порядок разрешения споров

- 10.1 В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю/Посетителю изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн сразу же после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 10.2 В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем/Посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

10.2 В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем/Посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

10.3 Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость/Посетитель отеля имеет право, при наличии подписанного акта выявленных нарушений, в течении 20 дней после выезда из отеля, предъявить претензию в письменном виде. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 9.2, рекламация не может быть принята отелем к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!