

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ ИСТРА ХОЛИДЕЙ»
от 30.06.2020 года № ОИХ- 08/20

ПРАВИЛА
проживания и оказания услуг в сети Дачных отелей «Истра Holiday»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и оказания услуг в сети Дачных отелей «Истра Holiday» (далее – Правила) разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного пребывания на территории Дачных отелей «Истра Holiday» (далее – Дачные отели).

1.2. В соответствии с настоящими Правилами предоставление услуг осуществляет Общество с ограниченной ответственностью «ОТЕЛЬ ИСТРА ХОЛИДЕЙ» (далее – Исполнитель).

1.3. Правила распространяются на всех лиц, пребывающих на территории Дачных отелей: как проживающих в номерном фонде, так и временно находящихся на территории Дачных отелей без проживания в номерном фонде, за исключением обслуживающего персонала.

1.4. Заказчик услуг (далее – Заказчик) либо лицо, ответственное за номер, является ответственным за исполнение настоящих Правил и обязан донести их содержание до сведения гостей, проживающих с ним в одном номере (либо пребывающих от его имени в Дачные отели - в случае, если Заказчиком является юридическое лицо), а также сторонних лиц, прибывающих для посещения гостей, проживающих в Дачных отелях.

2. Правила проживания и пользования услугами в Дачных отелях

2.1. Лица, пребывающие на территории Дачных отелей, обязаны:

2.1.1. Соблюдать настоящие Правила.

2.1.2. Бережно относиться к любому имуществу и оборудованию Дачных отелей, в том числе к зданиям, помещениям санитарно-техническому и иному оборудованию.

2.1.3. Не причинять вред зеленым насаждениям, не портить объекты инфраструктуры и благоустройства, не допускать загрязнения территории Дачных отелей.

2.1.4. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации продуктов сгорания (дыма), приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

Памятка по пожарной безопасности размещена в номере проживания.

2.1.5. В случае причинения ущерба (утрача, повреждение, уничтожение) имуществу Дачных отелей возместить убытки в полном объеме согласно утвержденному прейскуранту.

2.1.6. В номере проживания:

- соблюдать чистоту;

- беречь и использовать по прямому назначению мебель, посуду, предметы интерьера;

- не портить, не ломать, не царапать, не передвигать мебель;

- не смывать в водопровод и канализацию остатки пищи, предметы личной гигиены, бумагу, иные предметы;

- не нарушать правила пользования санитарно-техническим, электро- и иным оборудованием;

- не курить, не оставлять без присмотра электронагревательные приборы, уходя гасить свет;

- в случае обнаружения каких-либо неисправностей немедленно сообщать о них администрации Дачных отелей.

2.1.7. Уважать права других гостей на отдых, соблюдать тишину в период времени:

- с 21.00 до 8.00 часов в будние дни (с понедельника по пятницу включительно)

- с 22.00 до 10.00 часов в выходные (суббота, воскресенье) и установленные федеральным законодательством нерабочие праздничные дни

- с 13.00 до 15.00 часов ежедневно.

2.1.8. Не препятствовать доступу представителей администрации Дачных отелей, а также работников эксплуатационных служб и организаций к санитарно-техническому и иному оборудованию, находящемуся в номере проживания, в целях осмотра технического и санитарного состояния указанного оборудования и/или проведения ремонтных и профилактических работ.

2.1.9. Обеспечить доступ в номер проживания сотрудников хозяйственной службы для проведения плановой/генеральной уборки помещения; организовать отсутствие домашнего животного на время уборки помещения.

2.1.10. В период с 01 ноября по 01 апреля соблюдать правила техники безопасности поведения на катке, не уклоняться от ознакомления под роспись с данными правилами.

2.1.11. Освободить от личных вещей и покинуть номер проживания не позднее расчетного часа, сдать электронные ключи дежурному администратору Службы приема и размещения, произвести полный расчет за проживание, оказанные услуги и приобретенные товары.

2.2. На территории Дачных отелей категорически запрещается:

2.2.1. Ввоз на территорию Дачных отелей и распитие в общественных местах алкогольных напитков;

2.2.2. Ввоз на территорию Дачных отелей, употребление и распространение наркотических средств, психотропных и иных запрещенных для употребления веществ;

2.2.3 Ввоз на территорию Дачных отелей, хранение и использование холодного и огнестрельного оружия, боеприпасов, пиротехнических, взрывоопасных, ядовитых, токсичных, отравляющих и легковоспламеняющихся веществ, горюче-смазочных материалов, а также газовых балончиков.

При возникновении негативных последствий в случае нарушения указанного запрета нарушитель возмещает ущерб всем пострадавшим в результате этого лицам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.4. Ввоз на территорию Дачных отелей, хранение и употребление продуктов питания, напитков и алкогольной продукции, приобретенных не на территории Дачных отелей, при заказе услуг по проведению банкетов и иных мероприятий, где осуществляется обслуживание по питанию, за исключением случаев, когда Гость подписал «Информационное письмо» с приложением перечня и количества продуктов питания, напитков и алкогольной продукции, ввозимых на территорию Дачных отелей.

Администрация Дачных отелей не несет ответственности за вред, причиненный здоровью гостя, в случае употребления им напитков и/или продуктов, приобретенных вне Отеля.

2.2.5. Ввоз на территорию Дачных отелей и содержание в номерах проживания домашних животных без разрешения дежурного администратора Службы приема и размещения и без ознакомления и подписания «Правил проживания с домашними животными».

2.2.6. Купание в Истринском водохранилище, а также в любых водоемах, прилегающих к территории Дачных отелей.

Вся полнота ответственности за негативные последствия, возникшие в результате нарушения запрета на купание, ложится на лицо, нарушившее данный запрет.

2.2.7. Курение в номерах (включая балконы), на прилегающих к номеру проживания территориях (включая площадки для барбекю), в общественных местах, а также в помещениях баров и ресторанов и во всех помещениях Wellness-центра «Флер де ИСТРА» (включая прилегающую территорию);

Курить, в том числе электронные сигареты, разрешено только в специально отведенных местах.

2.2.8. Въезд на территорию Дачных отелей на личном автотранспорте;

2.2.9. Оскорбление и унижительное обращение с сотрудниками Дачных отелей (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме по смыслу ч. 1 ст. 5.61 КоАП РФ);

2.2.10. Самовольно (без получения предварительного согласия администрации) возводить на территории Дачных отелей постройки, сооружения и иные конструкции, а также изменять ландшафт территории Дачных отелей.

2.2.11. Фото- и видеосъемка с использованием профессионального фото- и видеоборудования, проводимая на территории Дачных отелей без соответствующего на то разрешения администрации Дачных отелей.

2.2.12. Запускать фейерверки, петарды.

2.3. При посещении бассейна, тренажерного зала и иных услуг Wellness-центра «Флер де ИСТРА» запрещается:

2.3.1. Находиться в помещениях Wellness-центра (в зоне бассейна, мини-саун при бассейне, тренажерном зале и др.) в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

2.3.2. Приносить с собой продукты питания, в том числе жевательную резинку, спиртные напитки, посуду, стеклянную тару.

2.3.3. Поливать самостоятельно камни в бане/сауне.

2.3.4. Втирать в кожу различные кремы и мази перед использованием бассейном.

2.3.5. Плавать без купального костюма.

2.3.6. Плавать в воде в ластах, маске и с дыхательной трубкой без специального разрешения администратора/аниматора.

2.3.7. Рисовать на стенах, перегородках помещений и раздевалок бассейна; срывать объявления, указатели, наклейки.

2.3.8. Загрязнять воду бассейнов, а также сплевывать, опорожнять мочевой пузырь и кишечник в бассейнах, душевых и раздевалках.

2.3.9. Ходить в душевой и по обводным дорожкам бассейна без специальной резиновой обуви, выносить на бортик полотенца, прыгать в воду с бортика бассейна, нырять и плавать под водой (без разрешения администратора/аниматора), бегать по обводным дорожкам, коридорам, в душевых и по лестницам.

2.3.10. Во время посещений в воде захватывать друг друга, проплывать бассейн под водой, плавать поперек бассейна, топить, нырять навстречу друг другу, мешать другим посетителям.

2.3.11. Использовать любые упражнения, связанные с задержкой дыхания (за исключением спортивных учебно-тренировочных групп под руководством тренера-преподавателя), пользоваться инвентарем для аквааэробики (кроме лиц, занимающихся в группах аквааэробики).

2.3.12. Оставлять без присмотра детей, допущенных к совместному плаванию с родителями.

2.3.13. Кормить ребенка за 1,5 – 2 часа до начала плавания.

2.3.14. Плавать, не сняв украшения (серьги, цепочки, браслеты и кольца). Администрация за утерю украшений ответственности не несет.

2.3.15. Подавать ложные сигналы бедствия.

2.3.16. Использование маски для подводного плавания с конструктивным применением стекла.

2.3.17. Употреблять пищевые продукты в помещениях раздевалок.

2.3.18. Входить в служебные и технические помещения бассейна.

2.3.19. Самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование бассейна.

2.3.20. Портить спортивный инвентарь, оборудование и имущество Wellness-центра (сантехнику, двери, стены, мебель и любое другое оборудование).

В случае порчи имущества дежурный администратор Wellness-центра составляет Акт порчи имущества, и виновное лицо возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

2.3.21. Детям до 16 лет находиться в здании Wellness-центра без сопровождения взрослых.

Родители несут ответственность за соблюдение детьми настоящих Правил.

2.3.22. Одновременное нахождение в чаше бассейна более 15 (Пятнадцати) человек.

Дежурный администратор Wellness-центра вправе ограничивать допуск гостей в бассейн.

3. Правила оказания услуг в Дачных отелях

3.1. Заезд и размещение в Дачных отелях:

3.1.1. Заезд и размещение в Дачных отелях осуществляется по предъявлении:

- листа бронирования (для заказчиков физических лиц) либо договора (для юридических лиц);
- документа, подтверждающего оплату (для заказчиков физических лиц);

- документов, удостоверяющих личность всех прибывающих, в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 (далее – Правила предоставления гостиничных услуг).

Обязательным условием для заселения является регистрация в Службе приема и размещения всех прибывающих, получение карты гостя на каждого заселяющегося в Дачные отели, ознакомление с Правилами и их подписание лицом, ответственным за номер, либо лицом, уполномоченным заказчиком (в случае, если Заказчиком является юридическое лицо).

3.1.2. Заезд в Дачные отели осуществляется после 17-00 дня начала оказания услуг, если иное не указано в листе бронирования либо в договоре (для лиц, прибывших от имени заказчика - юридического лица). Заезд с 0-00 до указанного времени заезда оплачивается в размере половины суток проживания в соответствии с тарифами, действующими в Дачных отелях на день заезда.

3.1.3. Количество заезжающих лиц должно соответствовать количеству мест в забронированных номерах.

Исполнитель не гарантирует наличие свободных номеров сверх забронированных в случае прибытия большего количества человек, чем оговорено в листе бронирования или договоре.

Оплата дополнительных мест осуществляется по тарифам, действующим в Дачных отелях на день заезда.

3.1.4. Лица, прибывшие для проживания к уже проживающим в Дачных отелях гостям в пределах установленного количества для комфортного размещения для данной категории номеров обязаны зарегистрироваться в Службе приема и размещения и получить карту гостя.

Лицо, ответственное за номер, обязано предупредить Службу приема и размещения о прибывающих гостях не позднее, чем за 1 день до даты такого прибытия.

Обязанность по оплате проживания лиц, прибывших в соответствии с настоящим пунктом, и оказываемых им услуг лежит на лице, ответственном за номер.

3.1.5. Лица, прибывающие к уже проживающим сверх установленного количества для комфортного размещения для данной категории номеров, обязаны оплатить входной билет на территорию Дачных отелей по действующим на день прибытия тарифам, зарегистрироваться в Службе приема и размещения и получить карту гостя.

Указанные лица должны покинуть территорию Дачных отелей не позднее 23-00 того же дня.

3.1.6. Исполнитель вправе отказать в заселении (размещении) в Дачных отелях в следующих случаях:

- если прибывающие (заезжающие) лица не предъявили документы, удостоверяющие личность всех прибывающих в соответствии с п.19 Правил предоставления гостиничных услуг;
- если прибывающие (заезжающие) лица отказались подписать оригинал Разрешения на проведение операции в отсутствие держателя платежной карты в случае оплаты без присутствия держателя карты.
- если у прибывающих (заезжающих) лиц наблюдаются явные признаки алкогольного или наркотического опьянения (запах алкоголя изо рта, нарушение координации движения, сильное эмоциональное или физическое возбуждение, заторможенность, сильно расширенные зрачки, агрессия).
- если прибывает (заезжает) большее число человек, чем оговорено в листе бронирования (договоре),

Исполнитель не гарантирует наличие свободных номеров сверх забронированных.

3.1.7. Проверка возможности размещения конкретного лица может быть произведена по телефону (495)775-55-50. Во всех случаях, лицо, ответственное за номер либо Заказчик – юридическое лицо, остается ответственным за лиц, прибывающих с ним (от его имени), и несет все риски отказа в заселении (размещении) по вышеуказанным причинам.

Исполнитель не обязан уточнять причину невозможности заселения указанных лиц.

3.1.8. Стоянка личного автотранспорта заезжающих в Дачные отели лиц осуществляется на оборудованной автостоянке, находящейся перед входом на территорию Дачных отелей.

3.1.9. Доставка личных вещей лиц, заезжающих в Дачные отели, может быть осуществлена путем использования услуг портье.

Заказ услуг портье осуществляется в Службе приема и размещения.

3.1.10. За сохранность личных вещей гостей Исполнитель ответственности, в том числе имущественной, не несет.

Администрация Дачных отелей не несет ответственности за ценные вещи, не оставленные на хранение в депозитных ячейках.

3.1.11. Исполнитель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, как то: обрыв линии электропередачи, повреждение подземных коммуникаций, повреждение вышек сотовой связи, сложные погодные условия и пр, в результате которых гости Дачных отелей оказались без энергообеспечения, водоснабжения, доступа к WI-FI и телефонной связи. При этом Исполнитель обязан принять меры для обеспечения гостей электроэнергией, водопотреблением, услугами связи и устранения по возможности указанных обстоятельств.

3.2. Заказ и оплата услуг:

3.2.1. На территории Дачных отелей оплата за проживание и дополнительные услуги производятся только на стойке Службы приема и размещения.

3.2.2. Заказ услуг и товаров на территории Дачного отеля «Истра Holiday» осуществляется только при предъявлении карты гостя. Карта гостя является единственным документом, по которому оказываются дополнительные услуги и услуги питания. Исключением является оказание услуг за наличный расчет без предъявления карты гостя в точках питания – ресторан «Порто Истра», бар «Чердак» и летнее кафе «Фиеста».

При утере карты гостя, ее повреждении или иных проблемах с картой необходимо немедленно сообщить в Службу приема и размещения.

3.2.3. Оплата оказанных услуг, приобретенных товаров на территории Дачных отелей может быть произведена при выезде. Лицо, заказавшее услугу, приобретающее товар, подписывает предварительный чек, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги или товара. Подписание чека означает принятие данной услуги (товара) и выражение согласия оплатить стоимость данной услуги (товара) при выезде. При выезде Лицо, ответственное за номер, обязуется оплатить стоимость заказанных в соответствии с настоящим пунктом услуг (товаров).

3.2.4. Лицо, ответственное за номер, является поручителем перед Исполнителем за исполнение обязательств по оплате оказанных Исполнителем услуг (купленных товаров), заказанных гостями, проживающими с данным лицом в одном номере.

3.2.5. Общая сумма задолженности по счетам на момент выезда лица, ответственного за номер, либо лиц, проживающих с ним в одном номере, не должна превышать 15 000 (Пятнадцати тысяч) рублей.

3.2.6. Заказ и оплата услуг Заказчиками – юридическими лицами определяется соответствующим договором.

3.2.7. Оплата услуг/товаров, оказываемых/продаваемых на территории Дачных отелей, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и пластиковыми банковскими картами.

3.2.8. В случае, если листом бронирования или договором с Заказчиком – юридическим лицом предусмотрен депозит, оплата дополнительных услуг может осуществляться за счет денежных средств, находящихся на депозите.

Депозит может быть использован для оплаты товаров, а также для оплаты услуг питания только в Дачном отеле проживания.

3.2.9. Все претензии по качеству услуг/товаров должны быть заявлены сразу после оказания/продажи услуг/товаров.

3.2.10. Выход с территории Дачных отелей разрешен только после оплаты выставленных счетов и получения на стойке Службы приема и размещения талона на выход.

3.2.11. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Дачных отелей.

В случае не уведомления за 3 (Трое) суток до фактического выезда о сокращении срока проживания, несвоевременного отказа от бронирования за 3 суток до заезда, не заезда Гостя, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 (Одни) сутки.

3.3. Выезд из Дачных отелей:

3.3.1. Освобождение номера должно быть осуществлено не позднее 15-00 дня выезда.

3.3.2. Выезд из Дачных отелей осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения, с обязательной процедурой сдачи номера горничной/представителю хозяйственной службы Дачных отелей. При сдаче номера гостю не обязательно находиться в номере.

При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются, и новый ключ выдается только при условии оплаты продления проживания. При отсутствии ключа выезд из номера осуществляется в присутствии представителя Дачных отелей.

3.3.3. Если гость задерживается при выезде и не освобождает номер более получаса, без предупреждения об этом Службы приема и размещения, то на его счет за проживание начисляется сумма в размере половины стоимости данного номера за сутки проживания.

3.4. Администрация Дачных отелей вправе:

3.4.1. Прекратить оказание услуг в случаях:

- неоднократного нарушения настоящих Правил;
- нахождения гостей в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения;
- курения в не установленных местах и нарушения правил пожарной безопасности;
- нарушения общественного порядка, ставящее под угрозу жизнь, здоровье и безопасность гостей и/или персонала Дачных отелей (хулиганские выходки, вызывающее поведение, агрессия, рукоприкладство);
- купания в Истринском водохранилище;
- оскорбление и унижающее обращение к персоналу Дачных отелей.

3.4.2. Обращаться в правоохранительные органы с целью пресечения соответствующих действий и привлечения к установленной законом ответственности лиц, нарушающих на территории Дачных отелей общественный порядок и законные требования администрации Дачных отелей.

3.4.3. В исключительных случаях выдворять с территории Дачных отелей лиц, нарушающих настоящие Правила, закон и общественный порядок. В этом случае компенсация стоимости оплаченных и не оказанных услуг не производится.

3.4.4. Взимать плату в размере 50% от стоимости услуги «Русская баня» и/или «Финские сауны» в случае отказа от указанных услуг без уведомления Исполнителя или при условии предварительного уведомления Исполнителя менее чем за 4 (Четыре) часа до времени оказания услуги.

3.4.5. При оказании услуг Wellness-центра «Флер де ИСТРА» фиксировать время по часам Wellness-центра.

3.4.6. Взимать дополнительную плату с лиц, не покинувших территорию бассейна с момента окончания плавательного сеанса.

3.4.7. Отказывать в предоставлении гостям каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям.

3.4.8. Отказать в предоставлении услуг в случае проявления со стороны гостя агрессии по отношению к персоналу Дачных отелей и других отдыхающих или действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества других лиц.

3.4.9. Поскольку территория Дачных отелей является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку, гостя, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица пребывающего совместно с ним, законным представителем которого он является, в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Дачными отелями, с правом дальнейшего использования, редактирования и распространения Исполнителем таких фото- и видеоматериалов, в том числе в рекламных целях, в целях размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях.

Такие права предоставляются Исполнителю также, в случае если гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий администрацией Дачных отелей.

3.4.10. Входить в номер без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего Порядка, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.4.11. При отсутствии гостя по месту проживания более 1 (Одних) суток или по истечении 6 (Шести) часов с момента наступления его расчетного часа создать комиссию для описи имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения.

Материальные ценности, как то: денежные средства, изделия из драгоценных металлов, подлинники документов администрация Дачных отелей принимает на ответственное хранение.

3.4.12. Администрация Дачных отелей не несет ответственности за работу эксплуатационных служб и ресурсоснабжающих организаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и т.д.).

3.4.13. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку (включая сбор и хранение) следующей информации о гостях:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- адрес регистрации;
- номер контактного телефона;
- адрес электронной почты;
- гражданство;
- паспортные данные;
- платежные реквизиты (далее – Персональные данные).

Обработка персональных данных гостей осуществляется Исполнителем исключительно для внутренних целей, таких как: бронирование, оказание услуг по проживанию на территории Дачных отелей, проведения промо-акций, розыгрышей, конкурсов, для связи с гостем, чтобы сообщить о скидках и специальных предложениях, в целях разрешения спорных правовых вопросов и т.п., без распространения персональных данных и передачи их третьим лицам, кроме случаев, когда предоставление персональных данных установлено законом.