

Правила проживания участника Игрокэмп 2024

1. Общие положения
1. Настоящие правила устанавливают порядок заселения, проживания и предоставления услуг для участников Игрокэмпа в ООО «Эмил Париж» (далее по тексту – «дом отдыха»);
2. Гости и посетители дома отдыха своими фактическими действиями по оплате и/или пользованию услугами дома отдыха подтверждают свое безоговорочное согласие с настоящими правилами и обязуются их соблюдать в полном объеме;
3. Под понятием «дом отдыха» следует понимать территорию, включающую спальные корпуса, культурно-спортивный комплекс, батутный центр, спортивные сооружения, SPA-центр, другие объекты, обеспечивающие его функционирование;
4. Под понятием «гость дома отдыха» следует понимать лицо, находящееся на территории дома отдыха, пользующееся услугами дома отдыха, включая услуги по проживанию;
5. Под понятием «посетитель дома отдыха» следует понимать лицо, находящееся на территории ООО «Эмил Париж», пользующиеся дополнительными услугами, без проживания;
6. Под понятием «услуга» следует понимать основные и дополнительные платные услуги, оказываемые домом отдыха, в частности, услуги по проживанию, питанию, развлекательные и иные услуги;
7. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками дома отдыха по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности;
8. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками дома отдыха взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг;
9. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик;
10. Под понятием «грубое нарушение правил проживания» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации дома отдыха и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей и посетителей дома отдыха, или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей и посетителей дома отдыха, а также нарушают нормы законодательства РФ;
11. Режим работы дома отдыха круглосуточный.
2. Обязанности дома отдыха по предоставлению услуг
1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги;
2. Обеспечить полное соответствие установленным требованиям качества предлагаемых услуг на всех объектах дома отдыха;
3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях дома отдыха;
4. Не проводить шумных мероприятий на территории дома отдыха, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 24:00 часов;
5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры дома отдыха;
6. В случае аварии или выхода 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 ущерба.
3. Права гостя
1. Пользоваться всеми объектами дома отдыха в установленном регламентом рабочего времени интервале;
2. Получать информацию по работе объектов дома отдыха, производить предварительный заказ услуг;
3. Проводить посторонних лиц на территорию дома отдыха, которые могут находиться в жилых корпусах в период с 08:00 до 23:00, с обязательным уведомлением

администратора-кассира корпуса. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или проведения в жилой корпус зарегистрированным гостем 2 постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя, оплата взимается согласно утвержденному в доме отдыха прейскуранту;

4. Обращаться в службу приёма и размещения и/или к администратору-кассиру корпуса по вопросам качества оказания услуг и при необходимости составлять письменную претензию по качеству оказания услуг;
5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.
4. Обязанности гостя
 1. 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;
 2. Строго соблюдать установленный в доме отдыха порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории дома отдыха, Правила пожарной безопасности;
 3. При выходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и телевизор, закрыть дверь на замок;
 4. Не оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, не передавать посторонним лицам ключ и карточку гостя;
 5. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры дома отдыха;
 6. В период с 24:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям;
 7. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные домом отдыха услуги;
 8. Беречь имущество дома отдыха, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу дома отдыха. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу имущества (составляется Акт Форма № 9 - Г в 3-х экз.);
 9. Нести ответственность за действие приглашенных к себе в номер посетителей;
 10. По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа.
5. Правила поселения и выселения
 1. Поселение в номер осуществляется на основании предъявления паспорта или документа, удостоверяющего личность, согласно п.8 Постановления Правительства РФ «О правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» от 1997 г. №490 при согласии с действующими правилами дома отдыха;
 2. Получение ключа от номера производится только по карте гостя;
 3. Услуги оплачиваются по прейскуранту, утвержденному генеральным директором дома отдыха;
 4. При проживании не более суток плата взимается за полные сутки, независимо от времени заезда;
 5. В случае задержки выезда гостя после расчетного часа или прибытия гостя до наступления расчетного часа, плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 12-ти часов – оплата взимается за половину стоимости суток проживания (вкл. НДС и обед); более 12-ти часов – оплата взимается за полные сутки;
 6. Оплата за путевки и дополнительные услуги производится в рублях РФ, наличными денежными средствами, с использованием расчетных (кредитных) пластиковых карт и по безналичному расчету (для юридических лиц);
 7. Поселение в номер производится только после внесения 100% предоплаты за весь предполагаемый срок проживания;
 8. За проживание детей в возрасте до 4-х лет без предоставления отдельного места оплата не взимается. При предоставлении дополнительного спального места взимается плата согласно прейскуранту;
 9. При поселении в номер гость знакомится с наличием предметов, находящихся в номере, и белья. Претензии по номеру принимаются в течение часа после поселения. В дальнейшем гость несет полную ответственность за номер;

10. На момент выезда гость должен сдать номер горничной и ключ от номера администратору – кассиру корпуса;
11. Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, проживающему может быть предоставлен другой номер. О возможности продления проживания необходимо уточнять заблаговременно.
6. На территории дома отдыха запрещается
 1. Разведение костров в непредусмотренных для этого местах. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий (штраф 3000 руб.). Курение в номерах и в иных зданиях дома отдыха (штраф 1000 руб. или выселение из номера);
 2. Вынос из столовой в период работы в режиме «шведского стола» и из ресторана продуктов и посуды. Вынос продуктов допускается с разрешения администрации столовой в одноразовой посуде в случаях болезни кого-либо из гостей;
 3. Употребление в столовой, ресторане, кафе и барах алкогольных напитков, принесенных с собой;
 4. Употребление напитков в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов;
 5. Хранение в номерах громоздких вещей, легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсических, наркотических, материалов и веществ;
 6. Пользование нагревательными и электробытовыми приборами;
 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 представить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации дома отдыха. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»;
 8. Проживание с домашними животными в номерах (птицами, рептилиями, кошками, собаками и т.д.);
 9. Кормление бродячих животных (кошек и собак), находящихся на территории;
 10. Парковка личного автотранспорта в непредназначенных местах. За нарушение правил парковки взимается штраф 2000 руб.
7. Правила взимания штрафов с гостей и оплаты за ущерб
 1. Гости, нарушившие настоящие правила, могут быть привлечены к ответственности в виде штрафа, размер которого устанавливается настоящими правилами;
 2. Для этого уполномоченным лицом (администратор - кассир, сотрудник охраны или представитель администрации) в присутствии 2-х свидетелей составляется Акт о нарушении, с которым нарушитель должен быть ознакомлен под роспись. В случае отказа нарушителя подписать акт делается соответствующая запись. На основании этого акта администратор взимает с нарушителя соответствующую сумму штрафа (выписывается приходный кассовый ордер с указанием вида оплаты, выдается чек ККМ);
 3. В случае серьезных нарушений порядка или отказе гостя от оплаты штрафа виновники могут быть выселены либо добровольно по требованию администрации, либо в принудительном порядке сотрудниками охраны в присутствии представителей администрации, а также с привлечением правоохранительных органов (сотрудников полиции) без возврата денежных средств за неиспользованные услуги;
 4. В случае причинения гостем вреда или нанесения ущерба имуществу дома отдыха, вверенного гостю во временное пользование, горничная номера и администратор - кассир составляют Акт о порче имущества (форма №9-Г в трех экз.), в котором указывается сумма и оплата в соответствии с прайс-листом, утвержденным приказом Генерального директора дома отдыха;
 5. В случае отказа гостя от оплаты за порчу имущества по причине отсутствия денег или несогласия с суммой оплаты за причиненный ущерб, сотрудники службы охраны с привлечением правоохранительных органов (сотрудников полиции) принимают меры по задержанию виновного в порче до выяснения ситуации и разрешения конфликта в присутствии представителя администрации.
8. Ответственность гостя и права дома отдыха

1. Администрация дома отдыха имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала дома отдыха и/или отдыхающих действий, угрожающих безопасности, здоровью и/или имуществу указанных лиц;
2. Администрация дома отдыха оставляет за собой право посещать номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;
3. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация дома отдыха вправе создать комиссию и составить описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, находящиеся в номере, администрация берет на ответственное хранение;
4. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере. В случае обнаружения забытых вещей, администрация принимает меры к возврату их владельцам;
5. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, либо отказа гостя от оплаты штрафа за выявленное нарушение, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории дома отдыха с обязательным составлением Акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов;
6. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 8.1 и 8.5, возврат денежных средств за оплаченные, но не оказанные услуги по проживанию, осуществляется в соответствии с законодательством РФ;
7. Дом отдыха не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией дома отдыха, а также на территории дома отдыха в несанкционированных и специально необорудованных местах торговли.
9. Рекламации и порядок разрешения споров
 1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость дома отдыха разрешает их с администратором - кассиром корпуса. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю дома отдыха необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их в службе приёма и размещения или у секретаря генерального директора. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий;
 2. Книга отзывов и предложений находится в каждом корпусе у администратора - кассира и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии);
 3. Претензия передается генеральному директору дома отдыха на рассмотрение в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг»;
 4. АО «Парк-отель «Ершово» не несёт ответственности за технические неудобства, связанные с проведением сезонных ремонтно-профилактических работ, а также за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии и т.п.);
 5. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.* * Правила проживания в доме отдыха, разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ №490 от 25 апреля 1997 г. (с изменениями и дополнениями от 02.10.1999, 15.09.2000)