

## Правила проживания участника Игрокэмп 2024

1. Общие положения
1. Настоящие правила устанавливают порядок заселения, проживания и предоставления услуг для участников Игрокэмп 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)