

## Правила проживания в отеле на территории курорта «Охта Парк»

1. Настоящие правила проживания в отеле на территории курорта «Охта Парк» (далее - Правила) распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов), проживающих в отеле на территории курорта «Охта Парк», а также на лиц, находящихся на территории отеля курорта «Охта Парк».

1.1. Настоящие Правила включают в себя:

- правила эффективного и безопасного пользования услугами временного размещения и проживания в отеле (далее – услуги);
- правила поведения и проживания в отеле (номерах отеля);
- необходимую и достоверную информацию о потенциально опасных и вредных свойствах услуг, способных в дальнейшем, неблагоприятно воздействовать на здоровье потребителя;
- иную полную и достоверную информацию об исполнителе услуг, услугах и все существенные условия оказания услуг.

2. Организацией-исполнителем услуг является Общество с ограниченной ответственностью «ЗимаЛето» (ОГРН 1154704002991, ИНН 4703138088, юридический адрес: 188660, Ленинградская область, Всеволожский район, д. Мистолово, ул. Людмилы Кедриной, участок 20, БМЗ № 2, пом. 216) (далее по тексту настоящих Правил – администрация отеля, исполнитель, организация- исполнитель услуг).

2.1. График (режим) работы отеля, в том числе Службы размещения курорта «Охта Парк»: круглосуточно.

2.1.1. График (режим) работы отеля устанавливается администрацией отеля самостоятельно, при этом администрация отеля вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования посетителей отель или ограничить предоставление услуг (в т.ч. в отдельных номерах отеля) по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и др. причинам (аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине исполнителя, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии и др.);
- вносить изменения в график (режим) работы отеля, связанные с технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стендах Службы размещения и курорта «Охта Парк».

3. Гости имеют возможность проживать в номерах отеля и (или) находиться на территории отеля при условии соблюдения настоящих Правил, Правил поведения на территории курорта «Охта Парк», иных правил, действующих на территории курорта «Охта Парк».

4. Стоимость проживания в номерах отеля, в зависимости от дня проживания (будний день, выходной день), продолжительности проживания (1 сутки, Weekend и пр.), необходимости почасового продления проживания, указана на информационном стенде Службы размещения курорта «Охта Парк» в соответствии с действующим прейскурантом цен организации-исполнителя. Под выходными днями в прейскурантах цен на проживание понимаются любые общеустановленные нерабочие дни (выходные и нерабочие праздничные дни), а также дни, на которые по решению администрации отеля распространяется режим работы выходного дня. Во избежание недоразумений рекомендуем уточнять цены на проживание в Службе размещения, а также сохранять кассовый чек об оплате проживания в отеле до окончания проживания. При проживании менее суток, плата за проживание взимается за сутки, независимо от времени заселения/выселения.

4.1. Заселение в номера отеля детей в возрасте до 14 лет осуществляется только в сопровождении взрослого лица с оплаченной стоимостью проживания. Сопровождающий ребенка родитель (иной законный представитель или сопровождающее взрослое лицо, под контролем которого находится ребенок) несет ответственность за соблюдение ребенком всех требований настоящих Правил.

5. Оплачивая проживание в отеле и/или заселившись в номер отеля, Гость подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, ознакомил с настоящими Правилами ребенка и своих Гостей.

6. Время проживания в отеле, исчисляется сутками: время заселения в отель - 16.00 текущих суток; время выезда из отеля, - 14.00 последующих суток (по местному времени).

7. Максимальное число заселяемых Гостей в один номер отеля определяется количеством спальных мест в номере отеля и составляет до 2-х человек.

Исключение по количеству максимального числа заселяемых гостей составляют дети возрастом до 5 лет при условии их проживания без предоставления отдельного спального места.

Гости вправе воспользоваться расположенным в номере отеля 1-спальным диваном в качестве дополнительного спального места без дополнительной оплаты.

8. Заселение в номер отеля производится только после внесения Гостем предварительной оплаты услуг за весь предполагаемый срок проживания в номере отеля. Оплата услуг производится Гостем наличными денежными средствами в кассу организации-исполнителя услуг, а также банковской картой или в безналичном порядке на расчетный счет организации-исполнителя услуг.

8.1. Администрация отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в номере отеля только в оплаченный период времени. При желании Гостя продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом Администратору не позднее, чем за 2 часа до окончания расчетного часа. Продление периода проживания производится за дополнительную

плату, согласно действующему прейскуранту цен исполнителя на дополнительные услуги и только при отсутствии брони на данный номер отеля.

### **9. Заселение в отель:**

9.1. При заселении в отель каждый из Гостей предъявляет в Службе размещения курорта «Охта Парк» паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ, а также подписывает Регистрационную карточку Гостя и заполняет Анкету Гостя по установленной форме. В случае отсутствия у Гостя (гостей) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Гостя (Гостей), администрация отеля вправе отказать потребителю в предоставлении услуг проживания в отеле.

9.2. В случае, если Клиентом заключен письменный договор оказания услуг проживания в отеле с третьим лицом (агентом, поверенным и пр.), уполномоченным организацией-исполнителем услуг на подписание такого договора с клиентом, настоящие Правила являются неотъемлемой частью указанного договора.

9.3. При заселении в номер отеля Гость должен ознакомиться с настоящими Правилами, правилами противопожарной безопасности и правилами пользования электробытовыми приборами и иными информационными материалами (прейскурантами цен, перечнем дополнительных услуг и т.д.), размещенными на информационном стенде (стойке) в помещении Службы размещения курорта «Охта Парк», на сайте в сети Интернет – [www.ohtapark.ru](http://www.ohtapark.ru), а также в самих номерах отеля в информационной папке гостя.

9.4. После заполнения Анкеты Гостя, подписания Регистрационной карточки Гостя и оплаты проживания, Гость получает у дежурного администратора пластиковую карту (ключ) от номера отеля, и, в случае необходимости, пластиковую карту для проезда автомобиля на территорию отеля через шлагбаум в количестве не более предельно допустимого к парковке количества автомобилей возле отеля. Гость также получает карту гостя для завтрака, при бронировании тарифа с включенным в стоимость завтраком. При наличии технической возможности, указанные карты могут быть объединены в единую карту.

9.4.1. Въезд на территорию отеля на автомобиле разрешается только для проживающих (гостей) отеля и осуществляется через автоматические шлагбаумы доступа. Для въезда на территорию отеля необходимо:

- подъехать на автомобиле к стойке перед тумбой шлагбаума, на экране которой высвечивается приглашение, держась левой стороны;
- использовать для открытия шлагбаума действующую пластиковую карту гостя для проезда автомобиля, которая прикладывается к считывателю на стойке перед шлагбаумом;
- после полного открытия стрелы шлагбаума осуществить въезд на территорию отеля. Стрела шлагбаума после въезда автомобиля опустится автоматически.

9.4.2. Для выезда с территории отеля на автомобиле необходимо:

- подъехать к шлагбауму на расстояние до 1-1,5 м., держась правой стороны, и остановиться;
- дожидаться автоматического подъема стрелы шлагбаума (использование пластиковой карты гостя для выезда не требуется);
- после полного открытия стрелы шлагбаума осуществить выезд с территории отеля. Стрела шлагбаума после выезда автомобиля опустится автоматически.

9.5. При заселении в номер отеля Гостям необходимо ознакомиться с перечнем имущества, находящемся в номере отеля, осмотреть имущество и при наличии несоответствия фактически имеющегося имущества в номере отеля немедленно сообщить об этом администратору отеля.

### **10. Проживание в номере отеля:**

#### **10.1. Во время проживания в отеле Гости имеют ПРАВО:**

- пользоваться парковкой, расположенной на прилегающей к отелю территории - не более 1-го автомобиля на один номер. При отсутствии мест на парковке, расположенной на прилегающей к отелю территории, парковка автомобилей, осуществляется вне прилегающей территории отеля в соответствии с правилами дорожного движения;
- находиться и гулять по территории отеля и за его пределами;
- проживать с домашними животными (кошками и собаками), при условии соблюдения правил проживания с животными, предусмотренных п. 10.7. настоящих Правил;
- обращаться к администратору отеля за разъяснениями настоящих Правил, по всем вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и помощью (оказание первой помощи, вызов скорой медицинской помощи, разрешение конфликтных и спорных ситуаций);
- пользоваться дополнительными услугами третьих лиц, оказываемых на территории курорта «Охта Парк».

#### **10.2. Гости ОБЯЗАНЫ:**

- соблюдать чистоту: выбрасывать мусор в мусорные контейнеры, расположенные возле отеля;
- в случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования номера отеля незамедлительно сообщить об этом администрации отеля;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила и инструкции использования бытовых приборов, инструкцию по эксплуатации камина;
- соблюдать правила безопасности в лесу;
- вести себя корректно по отношению к персоналу и другим Гостям;
- соблюдать тишину на территории отеля в ночное время с 23:00 до 07:00 часов;
- следить за сохранностью собственного имущества: ценные вещи хранить в сейфе, расположенном в шкафу прихожей номера отеля. Администрация отеля не несет ответственности за утерю ценных вещей Клиента, оставленных в ином, отличном от сейфа месте;
- оплатить любой материальный ущерб, причиненный отелю, другим отдыхающим;

- сообщать администратору отеля о возникновении на территории отеля каких-либо нарушений, обнаружении оставленных вещей и подозрительных лицах;

- бережно относиться к имуществу отеля. В случае причинения ущерба отелю, порчи или утраты имущества отеля, причинения ущерба другим отдыхающим по вине Гостя и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, Гость обязан полностью компенсировать нанесенный ущерб в соответствии с действующим прейскурантом возмещения стоимости ущерба организации-исполнителя услуг, а в случае его отсутствия в соответствии с рыночными ценами, действующими на момент причинения ущерба. При отказе гостя от возмещения ущерба администрация отеля составляет соответствующий Акт о причинении ущерба;

- при пользовании лестницами в отеле: не бегать по лестнице, не допускать оставления малолетних детей без присмотра на лестнице, не толкаться, не допускать столкновения с другими гостями, идущими по лестнице, не прыгать по ступенькам, смотреть под ноги; не ставить ноги на край ступени, не осуществлять спуск или катание по лестнице на различного рода предметах;

- не оставлять в номере отеля без присмотра малолетних детей, не допускать детей к электроприборам, к открытым окнам на втором этаже, к открытой террасе;

- покидая номер отеля, плотно закрыть дверь, окна, краны, выключить все электроприборы, погасить свет. Дверь должна быть закрыта до характерного щелчка, в противном случае Администрация не несет ответственности за сохранность имуществаGuestов, находящегося в номере отеля;

- немедленно подать сигнал обслуживающему персоналу или другим посетителям о необходимости оказания первой помощи;

- в случае передвижения на машине по территории отеля соблюдать максимальную скорость движения – не более 5 км/час;

- при выезде из номера отеля не забывать свои личные вещи, ценности и документы;

- сохранять до окончания оказания услуг документы об оплате услуг (кассовый чек);

- самостоятельно и подробно ознакомиться до момента оплаты и начала пользования услугами с прейскурантом цен на услуги, с настоящими Правилами, Правилами поведения на территории курорта «Охта Парк», а также с другими необходимыми информационными материалами, размещенными на стендах курорта «Охта Парк» и (или) на сайте в сети Интернет - [www.ohtapark.ru](http://www.ohtapark.ru);

- неукоснительно соблюдать настоящие Правила.

10.2.1. Забытые Гостями вещи (документы) в номере отеля или на территории отеля, в случае их обнаружения обслуживающим персоналом отеля, помещаются на хранение и подлежат возврату Гостю по его требованию. Оставленные в номере отеля пищевые продукты на хранение не помещаются и подлежат немедленной утилизации. В случае не востребоваания Гостем забытых вещей в течение 2-х месяцев с даты их обнаружения администрация отеля вправе утилизировать указанные вещи. Забытые документы, в случае их не востребоваания Гостем в течение 2-х месяцев с даты обнаружения, подлежат передаче в организацию, выдавшую документ или передаются в ближайшее отделение полиции.

За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, администрацией отеля может устанавливаться отдельная плата, которая взимается с Гостя в момент возврата вещи.

### **10.3. Гостям ЗАПРЕЩЕНО:**

- находиться в номере отеля в уличной грязной обуви;

- превышать максимальное число заселяемых в один номе гостей;

- находиться на территории отеля в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- передавать ключи от номера отеля посторонним лицам, оставлять двери номера отеля открытыми в свое отсутствие;

- передавать пластиковую карту для проезда автомобиля на территорию отеля через шлагбаум посторонним лицам, не имеющим в соответствии с настоящими Правилами права на проезд и парковку автомобиля на территории отеля;

- проезжать на автомобиле на территорию отеля или выезжать на автомобиле с территории отеля, не дождавшись полного поднятия стрелы шлагбаума, или выезжать вслед за предыдущим автотранспортным средством в любом направлении, не дождавшись полного опускания стрелы автоматического шлагбаума после проезда предыдущего автомобиля (т.е. без паузы, достаточной для опускания шлагбаума);

- осуществлять несанкционированный проезд на автомобиле на территорию отеля (проезд без пластиковой карты, выдаваемой гостям отеля);

- использовать пространство зоны выезда перед автоматическим шлагбаумом для осуществления маневров на автомобиле (разворот, поворот, движение задним ходом);

- останавливаться на автомобиле и/или стоять под поднятой стрелой шлагбаума;

- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;

- разводить костры и открытый огонь на территории отеля и прилегающей к нему территории;

- курить внутри отеля и других помещениях (зданиях) отеля, а также в местах, не предназначенных для курения;

- проносить и/или хранить и/или применять на территории отеля (в номерах отеля) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки, небесные фонарики и т.д.), оружие любого вида, отравляющие, токсичные, ядовитые, опасные химические и пахучие вещества, газовые баллончики;

- устанавливать, подключать и использовать бытовые приборы, электронагревательные приборы и оборудование, не предусмотренные оснащением отеля, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности и эксплуатации, санитарно – гигиеническим нормативам;

- размещать на территории отеля объявления, листовки, различные информационные материалы, графические изображения;

- размещать на внешних стенах, крыше, окнах отеля рекламные материалы, флаги и прочую атрибутику;
- чистить или сушить одежду, предметы обихода, иное имущество из окон отеля, на террасе отеля или в непредназначенных для этого общих местах территории отеля;
- устанавливать телевизионные и иные антенны и прочие устройства на фасадах и крыше отеля;
- осуществлять переустройство/перепланировку/ремонт отеля, замену дверных замков, нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде отеля;
- выполнять работы, являющиеся источниками повышенных уровней шума, вибрации, загрязнения воздуха, нарушающих условия проживания других Гостей;
- захламление, загрязнение и затопление помещений отеля;
- парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки, согласно требованиям настоящих Правил, превышать предельно допустимое количество припаркованных автомобилей на территории отеля в нарушение установленных требований настоящих Правил;
- заезжать на газоны, передвигаться по территории отеля на квадроциклах или мотоцикле;
- производить мойку автотранспорта на территории отеля и курорта;
- выносить на улицу имущество отеля (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);
- при аренде нескольких номеров отеля перемещать имущество одного номера отеля в другой (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.)
- передвигать по своему усмотрению малые архитектурные формы (столы, скамейки, урны), размещенные на территории отеля;
- портить зеленые насаждения, вытаптывать газоны, вырубать деревья и кустарники на территории отеля;
- бросать мусор, отходы, окурки на территории отеля в места, не отведенные для их складирования;
- игнорировать требования обслуживающего персонала отеля, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим Гостям отеля;
- самостоятельно осуществлять ремонт электробытовой техники отеля;
- использовать территорию отеля без разрешения администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, не зависимо от того, связано ли это с получением дохода;
- сдавать номера отеля третьим лицам в аренду, безвозмездное пользование, по договору найма или по договору оказания услуг проживания, использовать номер отеля для проживания гостей сверх максимально возможного числа заселяемых в один номер отеля гостей;
- в ночное время громкая работа аудио-, видеотехники, игра на музыкальных инструментах, пение, декларирование и крики, создающие помехи нормальному сну и отдыху других проживающих;
- наносить ущерб имуществу, помещениям, сооружениям и оборудованию отеля;

10.3.1. На территории отеля не разрешается проведение мероприятий с использованием пиротехники, огнестрельного оружия, факелов, открытого огня.

10.4. Во время проживания или при выезде из номера отеля Гости могут заказать дополнительную уборку номера отеля, в соответствии с прейскурантом цен исполнителя, действующим на момент оказания услуг.

10.5. До начала пользования бытовыми электроприборами и оборудованием, установленным в номерах отеля, Гостям необходимо ознакомиться с инструкциями по эксплуатации данных приборов (оборудования), размещенными в номерах отеля в информационной Папке гостя. В случае невозможности включения или поломки электробытового прибора (оборудования) необходимо немедленно сообщить об этом администрации отеля.

10.6. В стоимость услуг проживания в номерах отеля всех типов включено (предоставляется в распоряжении Гостей без дополнительной платы):

- пользование и подключение к сети Интернет (Wi-Fi) в номере отеля – защищенная сеть (при необходимости пароль для подключения к сети необходимо получить у Администратора отеля);
- пользование индивидуальным сейфом для хранения ценных вещей и документов в номере отеля;
- парковка личных автомобилей на прилегающей к отелю территории, с учетом дополнительных условий, указанных в настоящих Правилах;
- иные услуги в соответствии с прейскурантом цен исполнителя, действующим в день оплаты услуг, в отношении которых прямо указано, что их стоимость включена в стоимость проживания в отеле.

**ВНИМАНИЕ:** номера отеля не оснащены системами кондиционирования.

10.6.1. Перечень дополнительных платных услуг, оказываемых за дополнительную плату на территории отеля и не включенных в стоимость проживания в номерах отеля, устанавливается администрацией отеля и(или) третьими лицами – организациями исполнителями данных дополнительных услуг. Данный перечень и стоимость дополнительных услуг доводятся до сведения гостей путем размещения информационных материалов в помещении Службы размещения курорта «Охта Парк», а также путем размещения в специальной информационной Папке гостя, находящейся в каждом номере отеля.

10.7. Порядок проживания в номерах отеля (нахождение на территории отеля) с домашними животными:

10.7.1. Под определение «Домашнее животное» подпадают различные породы собак и кошек не более 30 см. в холке. За проживание с домашними животными в номерах отеля установлена дополнительная плата в размере, установленном прейскурантом, утвержденном Администрацией отеля.

10.7.2. Проживание в номере отеля с кошками и собаками допускается только при наличии у владельцев домашнего животного справки от ветеринарного врача о состоянии питомца или предъявлении ветеринарного паспорта установленного образца с отметками о всех прививках.

10.7.4. Гость, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательство по соблюдению санитарно-гигиенического режима в отеле и на территории отеля:

- Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животных, специальную посуду для кормления, лоток для туалета (для кошек и мелких пород собак);
- запрещается вычесывать домашних животных в отеле, мыть животных в душевых, использовать для вытирания полотенца и простыни, принадлежащие Отелю, кормить животных из посуды, находящейся в номерах отеля;
- выгул собак разрешается только в наморднике, на поводке, длина которого позволяет контролировать их поведение;
- запрещается выгуливать собак на детских и спортивных площадках;
- лица, осуществляющие выгул, обязаны не допускать повреждение или уничтожение зеленых насаждений домашними животными;
- владелец домашнего животного обязан не допускать случаев нахождения своих питомцев на территории отеля без присмотра;
- Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера отеля или при проведении ремонтных работ сотрудниками отеля;
- Гость обязан самостоятельно убирать за своими домашними животными экскременты во время их выгула на территории отеля.

10.7.5. Всю ответственность за уход, здоровье, питание, содержание, чистку, выгул домашнего животного, несет хозяин домашнего животного.

10.7.6. Всю ответственность и расходы за порчу имущества отеля домашними животными несет хозяин питомца.

10.7.7. Все риски, связанные с поведением домашнего животного, несет хозяин питомца.

10.7.8. Администрация отеля оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор на проживание в отеле с гостем, в случае:

- нарушения Гостем правил проживания с домашними животными;
- агрессивного, шумного поведения домашнего животного.

10.8. Администрация отеля не несет ответственности за жизнь и здоровье домашних животных, за их утерю (потерю), за оставление их в номере отеля при выезде и т.д.

#### **11. Выезд из отеля:**

11.1. Перед выездом из отеля Гостю, не позднее чем за 15 (пятнадцать) минут до времени выезда (п. 6 настоящих Правил), необходимо связаться с администратором отеля и сдать номер отеля и находящееся в номере отеля имущество в надлежащем состоянии.

При выезде из номера отеля Гостям необходимо расставить на места предметы мебели, а в случае когда номер отеля был украшен к какому-либо торжеству (шарики, гирлянды, поздравления), необходимо самостоятельно убрать данные украшения.

11.2. При выезде из номера отеля Гость обязан вернуть все пластиковые карты (ключи), полученные при заселении, администратору отеля. При выезде из номера отеля Гость также должен оплатить наличными в кассе либо посредством банковской карты дополнительные оказанные в ходе проживания услуги и стоимость поврежденного/утраченного имущества отеля (в том числе, но не ограничиваясь этим, стоимость дубликатов ключей, предметов интерьера, экстерьера) на основании составленного администрацией отеля акта о повреждении/утрате имущества.

11.3. В случае задержки выезда Гостя из номера отеля, Гость обязан оплатить стоимость продления проживания в номере отеля, исходя из действующего на момент оказания услуг прейскуранта цен на продление проживания в отеле. Если из-за несвоевременного выезда Гостя в номер отеля невозможно заселить следующих клиентов, забронировавших данный номер отеля, Гость также обязуется возместить исполнителю все причиненные данной задержкой убытки, в т.ч. упущенную выгоду.

11.4. При невыезде Гостя и(или) в случае не сдачи Гостем номера отеля в соответствии с п. 11.1 и п. 11.2 настоящих Правил и (или) в случае отсутствия Гостя в номере отеля по истечении 1 (одного) часа с момента наступления его расчетного часа выезда (п. 6 настоящих Правил), Администрация отеля вправе создать комиссию и произвести опись находящегося в номере отеля имущества, в т.ч. имущества Гостя. Обнаруженные материальные ценности (имущество) Гостя направляются на ответственное хранение. При возврате Гостю вещей и ценностей, Гость обязан оплатить услуги по их выносу из номера отеля (в случае габаритности или иных особенностей вещей), услуги по ответственному хранению, а также время простоя номера отеля, исходя из часовой стоимости продления проживания в отеле в соответствии с прейскурантом цен организации-исполнителя услуг.

При обнаружении при выезде гостя из номера отеля фактов отсутствия (недостачи) материальных ценностей (имущества) отеля комиссией составляется соответствующий акт для фиксации факта недостачи и возмещения возникшего ущерба.

12. Поведение Гостей отеля не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Гости несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

12.1. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил, а также за умышленную порчу имущества отеля и/или третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц, посетители несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством, в т.ч. имущественную ответственность по возмещению стоимости причиненного материального ущерба, а также ответственность за причинение вреда жизни и здоровью Гостей.

13. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе заселения и (или) проживания в номерах отеля и (или) выезда из номеров отеля, Гость вправе немедленно обращаться за их разрешением к администрации отеля. Если проблема не может быть решена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в

ее удовлетворении. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия клиента может быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной услуги и рассмотрена принимающей стороной (администрацией отеля) с дачей письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ, Договором с гостем.

13.1. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ.

14. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическим лицам (индивидуальным предпринимателям) для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных спортивных групп, при оказании услуг по предоплатным сертификатам, по подарочным сертификатам и др, а также при оплате услуг организациям-посредникам, реализующим услуги по агентским и иным договорам.

14.1. В случае заключения договора на услуги временного размещения и проживания с физическим лицом путем принятия (акцепта) публичной оферты настоящие Правила являются неотъемлемой частью данной публичной оферты.

14.2. Администрация отеля вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Указанные изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационных стендах на территории курорта «Охта Парк» и (или) на сайте в сети Интернет - [www.ohtapark.ru](http://www.ohtapark.ru). Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к правилам до момента оплаты услуги.

14.3. Услуги, оказываемые в соответствии с настоящими Правилами, обязательной сертификации и лицензированию не подлежат.

14.4. За нарушение требований настоящих Правил администрация отеля вправе взыскать с Гостя денежный штраф (штрафы), размер которого установлен действующим прейскурантом, утвержденным организацией-исполнителем услуг и размещенным на информационном стенде помещения Службы размещения курорта «Охта Парк».

15. Администрация отеля, являясь законным владельцем имущества отеля, оставляет за собой право отказать в пользовании услугами проживания на территории отеля любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил и иных обязательных правил поведения, в т.ч. с удалением посетителя с территории отеля, без возврата стоимости оплаченных услуг, взыскиваемой в счет оплаты фактических расходов исполнителя и в счет полного возмещения убытков исполнителя.

16. При отказе Гостя от оказания услуг в оплаченный период проживания Гость обязан возместить исполнителю фактически понесенные им расходы. При неявке Гостя к оплаченному времени проживания в отеле и при фактическом неиспользовании оплаченного периода проживания, стоимость оплаченных услуг Гостю не возвращается.

17. Администрация отеля не несет ответственности за неиспользование Гостем по его инициативе или вине оплаченных услуг отеля, за сохранность ценных вещей, документов, пластиковых карт), имущества и денег посетителей, оставленных на территории отеля (в номере отеля, за исключением оставленных в сейфе номера отеля), за последствия, связанные с нарушением посетителем настоящих Правил и иных обязательных правил, действующих на территории курорта «Охта Парк», за ущерб, причиненный посетителю действиями третьих лиц, а также за состояние здоровья посетителей и потенциальные несчастные случаи на территории отеля (травмы, ушибы, и т.д.), возникшие во время нахождения на территории отеля не по вине исполнителя услуг.

18. Администрация отеля не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие нарушения им настоящих Правил, а также действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.

19. Администрация отеля не несет ответственности за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, водоснабжения, газоснабжения, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д., а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

20. Администрация отеля имеет право свободного доступа в номер отеля в присутствии проживающих Гостей, с предварительным согласованием с Гостем по телефону, а также оставляет за собой право посещения номера отеля без согласования с Гостем в случае возникновения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем требований настоящих Правил и правил общественного порядка.

*Администрация отеля*