



Общество с ограниченной ответственностью

«Парк ДРАКИНО»

142253, Московская область,
Серпуховский район,
д. Дракино, здание гостиницы «Полет»
Тел.: +7 (495) 764-93-83
Тел./факс: +7 (4967) 310-444
www.drakino.com

УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Парк Дракино»

_____ А.В. Кубанов

«01» сентября 2018г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В

ООО «Парк ДРАКИНО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие правила (далее по тексту – правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг.
- 1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

Общество/организация	ООО «Парк ДРАКИНО», юридическое лицо, оказывающее услуги, собственник имущественного комплекса «Парк Дракино».
Отель	Имущественный комплекс парк - отеля «Парк ДРАКИНО», включая территорию, корпуса, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
Гость	Лицо, находящееся на территории Отеля и пользующееся услугами Отеля.
Бронирование	Предварительный заказ услуг в Отеле.
Регистрационная карта Гостя	Документ, подтверждающий заключение между Гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в Отеле.

- 1.3. Режим работы Отеля круглосуточный.
- 1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является Московским временем.

1.5. Проживающим в Отеле Гостям (далее по тексту – Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда (не более 24 часов);
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- ежедневная уборка номера;
- услуги гладильной комнаты;
- сейф в номере;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой в комплектации, утвержденной приказом Генерального директора ООО «Парк ДРАКИНО». Мед. Аптечки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception) и на стойке службы оздоровительных услуг (SPA - комплекс);
- предоставление справочно – информационных услуг;
- беспроводной интернет в номерах, ресторанах и барах в здании Отеля;
- вызов такси сотрудником отеля;
- парковка;
- детская комната;
- библиотека.

Подробная информация о предоставлении услуг без взимания оплаты размещена в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.6. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги ресторанов и баров;
- проведение и обслуживание банкетов;
- мини – бар в номере;
- услуги ресторанного обслуживания в номерах (круглосуточно);
- аренда мангальных площадок и беседок;
- бильярд;
- услуги SPA - комплекса;
- аренда конференц-залов, помещений для проведения мероприятий с полным комплектом оборудования;
- услуги прачечной;
- заказ такси;
- продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- заказ цветов;
- украшение номера;
- аренда дополнительной кровати

Подробная информация о работе служб Отеля, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.7. Заезд и выезд (check in/check-out) из Отеля:

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 17.00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 15.00 часов в день выезда Гостя.

1.7.2. Если гость заранее не бронировал и не прогарантировал ранний заезд с 12.00 до 17.00, Отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

1.7.3. В случае если гость хочет забронировать ранний заезд и гарантированно получить номер в случае, если он приедет ранее официального времени заезда в Отель, ему необходимо будет оплатить услугу раннего заезда на следующих условиях:

- при бронировании раннего заезда с 12.00 до 17.00 взимается 50% от стоимости первых суток проживания (в стоимость раннего заезда включен ужин)
- при бронировании раннего заезда до 12.00 дополнительно взимается 100% от стоимости первых суток проживания (в стоимость раннего заезда включен завтрак и обед).

1.7.4. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет (из расчета стоимости полных суток проживания на день выезда), если иное не предусмотрено условиями договора:

- с 15.00 до 21.00 часов – почасовая оплата;
- с 21.00 до 03.00 часов – оплата за половину суток;
- с 03.00 до 15.00 часов – оплата за полные сутки.

1.8. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

1.9. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.10. Телефон Отеля +7 (4967) 310-444, +7 (4967) 380-444.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфер, услуги ресторана, экскурсионное обслуживание, услуги оздоровительного центра, аренда конференц-залов, открытых и закрытых спортивных площадок) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

2.2. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте drakino.com или направить по адресу

booking@drakino.com надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел продаж и работы с корпоративными клиентами.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя/Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя/Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

2.3. Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

2.4. При бронировании по открытым ценам Отеля индивидуальный Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования номера и/или дополнительных услуг без штрафных санкций производится не менее чем за 72 часа до даты заезда (т.е. до 12:00 часов суток, предыдущих дате, указанной в заявке на бронирование) в письменной форме по адресу booking@drakino.com и info@drakino.com . В этом случае предоплата подлежит возврату или, по желанию Гостя, может быть сохранена на счете Гостя до его следующего приезда. В случае несвоевременной аннуляции бронирования Отель имеет право удержать штраф за несвоевременную аннуляцию в размере 100% от стоимости проживания за 1 сутки. В случае заключения отдельного договора применяются условия аннуляции бронирования, оговоренные данным договором.

2.5. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование сохраняется в течение 5-ти дней со дня подтверждения бронирования, после этого времени бронирование будет автоматически аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров.
- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 30% оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться после 17.00 часов, но до 12:00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф за незаезд в соответствии с Правилами Отеля и условиями договора.

2.6. В случае неявки или несвоевременного аннулирования гарантированного бронирования, удерживается штраф в размере стоимости номера за полные сутки проживания. Данное

бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступила повторно информация о подтверждении и дальнейшего бронирования.

- 2.7.** При аннуляции гарантированного бронирования более чем за 72 часа до даты заезда предоплата возвращается за вычетом банковских комиссий.
- 2.8.** В период высокой загрузки (летний период и праздничные заезды) в отеле принимается только гарантированное бронирование.
- 2.9.** Подтвержденное бронирование является гарантированным, если:
- стоимость номера за полные сутки (или 30%) оплачена Гостем до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету;
 - стоимость номера за полные сутки (или 30%) оплачена компанией (юридическим лицом) в безналичной форме до даты заезда;
 - Гость предоставил в отдел бронирования Отеля заполненную форму авторизационного письма, с указанием информации о кредитной карте, предоставил копию кредитной карты с двух сторон, а также копию паспорта. В этом случае сумма в размере стоимости номера за полные сутки проживания будет авторизована (заблокирована, но не снята) на кредитной карте, но в случае неявки - Отель снимает с кредитной карты оплату в размере стоимости номера за полные сутки как штраф за незаезд. Кредитная карта требуется только как гарантия Отелю в случае, если Гость не заедет или несвоевременно аннулирует бронирование.
- 2.10.** При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Службой приема и размещения.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

- 3.1.** Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего личность.

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт
- военный билет.

Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт
- миграционную карту
- визу
- вида на жительство либо разрешение на временное проживание
- иных документов в соответствии с миграционным законодательством.

- 3.2.** Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок

въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

- 3.3. Заказ всех услуг в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.
- 3.4. Основанием для выдачи электронного ключа от номера является оплата номера или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация). Заполненная регистрационная карта гостя является договором между Гостем и отелем и содержит информацию с указанием сроков проживания Гостя, адреса постоянной регистрации, номера транспортного средства Гостя, основных правил проживания в Отеле, правил пожарной безопасности и подтверждается подписью Гостя. Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет – при выезде из Отеля. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.
- 3.5. Гость обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем.
- 3.6. После окончания периода бронирования, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки.
- 3.7. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Отеля осуществляется на условиях 30% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.
- 4.2. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:
 - Гостем за наличный расчет;
 - Гостем с использованием кредитной картой;
 - в безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.
- 4.3. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.
- 4.4. На территории Отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В барах, ресторанах, пунктах проката и мотопроката возможна наличная оплата только за их услуги.

- 4.5. На основании оказанной услуги в точке продажи гостю выписывается счет, где своей подписью он заверяет факт согласия с выставленной суммой в любое удобное время до выезда.
- 4.6. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту Гостем при выезде из Отеля, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.
- 4.7. Выезд с территории Отеля возможен только после оплаты всех услуг Отеля.
- 4.8. В день выезда из Отеля гость оплачивает на стойке приема размещения счет за дополнительные услуги и/или за поздний выезд, если иное не предусмотрено условиями договора.
- 4.9. При оплате принимаются следующие кредитные карты: MasterCard, Visa, Maestro.
- 4.10. В случае выезда из Отеля без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, сотрудники Службы приема и размещения вправе снять заблокированную (авторизованную) с кредитной карты неоплаченную сумму.
- 4.11. Переоформление Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется исключительно по объективным причинам. Оплата производится следующим образом:
 - в случае пребывания Гостя в номере более получаса с него взимается оплата в зависимости от количества часов пребывания в номере, но не менее 1 часа по тарифу, установленному в прейскуранте;
 - в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без оплаты за использованный номер.
- 4.12. Гость вправе отказаться от оплаченного номера в течение тридцати минут после поселения, если он не использовал номер. В этом случае ему возвращаются деньги в полном объеме.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

- 5.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях – валюте Российской Федерации.
- 5.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным Приказом Генерального директора ООО «Парк ДРАКИНО».
- 5.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).
- 5.4. Стоимость номера за сутки проживания включает питание по системе «шведский стол» в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.
- 5.5. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
 - ограничены по времени, наличию мест;
 - ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
 - подвержены другим условиям и ограничениям.
- 5.6.** Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг.
- 5.7.** Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.
- 5.8.** Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по открытым тарифам составляет разницу в действующих тарифах между одноместным и двухместным размещением.
- 5.9.** Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по договорным тарифам составляет стоимость дополнительного места в номере в соответствии с действующим прейскурантом.

6. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

- 6.1.** Размещение несовершеннолетних детей до 6 лет в номере с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) осуществляется бесплатно без предоставления дополнительного места.
- 6.2.** Стоимость проживания детей старше 6 лет, но младше 12 лет, определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.
- 6.3.** Размещение несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость без предоставления скидок, т.е. как для взрослого.
- 6.4.** Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу. Стоимость дополнительно кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденный Приказом Генерального директора ООО «Парк ДРАКИНО» или в соответствии с ценой действующего договора.

7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- 7.1.** С целью обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
 - передавать электронную карту – ключ от номера другим лицам;
 - курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах Отеля, SPA - комплексе и других местах, не предназначенных для курения;
 - хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества;

- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
- загрязнять территорию отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля;
- переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в ресторанах, кафе, барах и SPA - комплексе;
- выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, ресторанах) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящихся в пожарных шкафах;
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

7.2. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

7.3. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля;
- по истечении оплаченного срока размещения в Отеле – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в ночное время с 23.00 до 8.00 следующего дня;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;
- соблюдать Правила посещения SPA - комплекса;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения пропажи карты – ключа;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- посещение проживающих Гостей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей.

- 7.4.** ОТЕЛЬ вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей ОТЕЛЯ.
- 7.5.** Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками службы внутреннего контроля ОТЕЛЯ. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы внутреннего контроля ОТЕЛЯ вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.
- 7.6.** Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.
- 7.7.** Администрация ОТЕЛЯ оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.
- 7.8.** Ценные вещи необходимо хранить в сейфе (при наличии его в номере). ОТЕЛЬ несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.
- 7.9.** Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории. Скорость движения автомобиля на территории ОТЕЛЯ должна быть не более 5 км/час.
- 7.10.** При посещении и пользовании услугами SPA – комплекса Гость обязан соблюдать правила посещения, утвержденные приказом Генерального директора.
- 7.11.** Во время пользования услугами ресторанов и баров ОТЕЛЯ запрещается:
- Приносить свои напитки и еду в рестораны и бары.
 - Выносить продукты питания и напитки из ресторана «Братья Райт» при обслуживании по системе «шведский стол».
 - Посещать рестораны и бары в спортивной одежде (шортах, купальниках, бикини и т.д.).
 - Курить в залах ресторана «Братья Райт», «Клюква в сахаре», включая веранды службы питания.
 - Посещать рестораны и бары с животными.
 - Категорически запрещается выносить столовые приборы, керамическую и стеклянную посуду из ресторанов и баров.
 - После мероприятия (банкета, фуршета, кофе - брейка и т.д.) переносить оставшуюся еду и напитки в другой ресторан или бар для дальнейшего использования.
 - Оставлять на хранение продукты питания и напитки после мероприятий (банкета, фуршета, кофе - брейка и т.д.) в помещениях ресторанов и баров.
- 7.12.** В ОТЕЛЕ действуют следующие правила работы ресторанов и баров:
- ОТЕЛЬ оставляет за собой право изменять формат питания на Шведском столе (менять шведский стол на сет - меню) согласно загрузке ОТЕЛЯ.
 - Сервисный сбор за обслуживание в номерах составляет 15% от суммы заказа.
 - Администрация ресторана ОТЕЛЯ имеет право отказать в обслуживании лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также при нарушении общепризнанных норм и правил поведения без объяснения причин отказа.
 - Книга отзывов и предложений находится у администратора ресторана и выдается по требованию Гостя.
 - Рестораны и бары ОТЕЛЯ не несут ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне ресторанов и баров ОТЕЛЯ.

- При проведении банкетных, свадебных и корпоративных мероприятий на открытых площадках, музыкальное сопровождение и шум разрешается строго до 23-00.
- Пожалуйста, берегите имущество и оборудование ресторанов и баров Отеля. Ущерб возмещается в случае утраты или повреждения имущества, боя посуды, согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу ресторанного имущества», в соответствии с законодательством РФ, а так же ответственность за иные нарушения.
- Рестораны не обслуживают граждан, не достигших 18-летнего возраста без сопровождения родителей или их законных представителей.

7.13. Права и обязанности Гостя при посещении ресторанов и баров:

- В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах ресторанов и баров Отеля.
- Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории ресторанов и баров Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

- 8.1.** В Отеле разрешено пребывание с кошками и собаками весом до 6 кг, а также разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками поводырями (любой весовой категории). Проживание с домашними питомцами разрешено только в корпусе «ИКАР», в номерах категории «Эконом» и «Расширенный эконом», так же в коттеджах «Тирольская деревня» - 1 этаж.
- 8.2.** При бронировании номера необходимо согласовывать возможность проживания в номере с домашним животным.
- 8.3.** Оплата проживания животного на территории Отеля производится в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным Приказом Генерального директора ООО «Парк ДРАКИНО», или в соответствии с ценой действующего договора.
- 8.4.** При поселении в Отель с домашним животным, Гость обязан:
- ознакомиться с настоящими Правилами и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными Правилами;
 - иметь справку или ветеринарный паспорт, установленного образца с отметкой обо всех прививках;
 - привезти с собой специальный коврик, клетку или сумку-переноску для домашнего животного,
 - для туалета кошек - специальный лоток;
 - для кормления домашнего животного привезти с собой специальную посуду;
 - соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и территории Отеля;
 - в случае порчи имущества Отеля домашним животным, оплатить ущерб согласно прейскуранта,
 - действующего в Отеле и утвержденного Приказом Генерального директора ООО «Парк ДРАКИНО».

8.5. Запрещается:

- нахождение на территории Отеля (Парка) животных бойцовых пород;
- нахождение и выгул животных на территории Отеля /Парка без поводка и намордника;
- нахождение и выгул животных на детских площадках;
- нахождение животных на территории Отеля без прививок (вакцинации) или до истечения месяца с момента прививки (вакцинации). Все прививки (вакцины) должны быть отражены в международном ветеринарном паспорте животного;
- выгул животных в непосредственной близости от вольеров с животными, расположенными на территории Парка;
- при отсутствии специальной клетки или сумки-переноски оставлять домашнее животное без присмотра в номере, коридоре, холле Отеля;
- использовать посуду Отеля для кормления животных;
- брать с собой животных в рестораны, оздоровительный комплекс и другие места общего пользования;
- мыть животных в душевых Отеля;
- вычесывать животных в номерах, коттеджах и холле корпусов.

8.6. Администрация Отеля не несет ответственность за животное, оставленное без присмотра.

8.7. Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории Отеля с животными дает основание Администрации Отеля прекратить действие договора на оказание Услуг немедленно, а также влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в гостинице или коттедже, а также другого места, в котором обнаружено животное, (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.)

8.8. Администрация оставляет за собой право выселить, гостя в случае агрессивного или шумного поведения животного в номере или холле Отеля, а также в случае жалоб других проживающих на животное.

8.9. Выезд и расчетный час для гостей, проживающих с домашними животными до **14.00!**

9. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

9.1. Администрация Отеля обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

9.2. Отель предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

9.3. Посещение Гостей, проживающих в гостинице, осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Гостя с указанием фамилии прибывающего и номера транспортного средства.

- 9.4. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на хранение в сейф, находящийся на Стойке приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».
- 9.5. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам.
- 9.6. Порядок, правила хранения и получения забытых вещей утвержден Генеральным директором ООО «парк Дракино».
- 9.7. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.
- 9.8. На стойке приема и размещения и в ресторанах и барах Отеля находятся Книги отзывов и предложения, доступные для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией Отеля.