

ПРАВИЛА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ, ПИТАНИЯ ДЛЯ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «ОЛИМП-ПАРК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие правила устанавливают порядок пребывания гостей на территории Гостиничного комплекса «Олимп-Парк» (далее Комплекс), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания для гостей Комплекса. Правила разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» в редакции Федерального закона № 160-ФЗ от 23.07.2008 года и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.1997 года (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 года № 1104, от 15.09.2000 года № 693, от 01.02.2005 года № 49).
- 1.2. Гостиничный комплекс «Олимп-Парк» расположен по адресу: 659900, Алтайский край, город Белокуриха, ул. Бреславского, д. 22. Категория «Три звезды» (Свидетельство о присвоении гостинице категории № 54/1/18/168-2021 от 28 февраля 2021 года).
- 1.3. Режим работы Комплекса круглогодично, приём и размещениеGuests – круглосуточно.

Телефон для бронирования и связи с администратором службы приема и размещения: 8-963-500-30-30.

2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

- 2.1. Гости размещаются согласно купленной категории номера после полной оплаты.
- 2.2. Установленный расчетный час 14.00 на заезд, 12.00 на выезд.
- 2.3. Оплату за услуги можно произвести наличным и безналичным способом.
- 2.4. Допускается нахождение на территории Комплекса лиц, приглашенных проживающими в Комплексе Гостями. Приглашенные лица могут находиться на территории до 22:00 часов. Комплекс оставляет за собой право ограничить доступ на территорию Комплекса не проживающих лиц.
- 2.5. Комплекс вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в корпусах и на территории в установленное время с 09:00 до 20:00, с перерывом в дневное время с 13:00 до 15:00. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайных ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуации.
- 2.6. На основании законодательства в сфере развития туризма и курортной деятельности на территории города Белокуриха введена плата за пользование курортной инфраструктурой (курортный сбор) в размере 50 рублей в сутки с одного совершеннолетнего гостя.
- 2.7. **Гость комплекса обязан:**
 - ✓ соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;
 - ✓ соблюдать тишину и порядок, не мешать отдыху проживающих, не нарушать права иных лиц;
 - ✓ быть вежливым в общении с персоналом и другими лицами;
 - ✓ бережно относиться к окружающей среде и природным объектам, расположенным на территории Комплекса;
 - ✓ бережно относиться к имуществу и оборудованию Комплекса, в случае утраты или повреждения указанного имущества Гость должен незамедлительно сообщить об этом сотруднику службы приёма и размещения и возместить стоимость повреждённого имущества.

За испорченное имущество детьми ответственность несут сопровождающие взрослые, захватившие вместе с ребенком.

- ✓ подчиняться законным просьбам со стороны персонала Комплекса;
- ✓ соблюдать санитарные нормы;

- ✓ соблюдать правила противопожарной безопасности;
- ✓ возмещать материальный ущерб, причинённый имуществу Комплекса и другим Гостям Комплекса;
- ✓ при уходе из номера закрывать краны, окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
- ✓ при выезде из Комплекса, произвести полный расчёт за предоставленные услуги;

2.8. Категорически запрещается:

- ✓ пользоваться неисправными электронагревательными приборами;
- ✓ проносить на территорию Комплекса легковоспламеняющиеся вещества, оружие, ртуть, химические и радиоактивные вещества, наркотические и психотропные препараты и иные предметы и вещества, которые создают или могут создать угрозу безопасности людей;
- ✓ ввозить на территорию Комплекса и в номерной фонд животных, птиц, насекомых и рыб;
- ✓ курить во всех помещениях Комплекса, только на специально отведённых площадках, расположенных на территории Комплекса;
- ✓ без ведома администрации переселяться из номера в номер;
- ✓ двигать мебель и предметы интерьера в номере;
- ✓ выносить из номера постельные принадлежности и полотенца;
- ✓ без ведома администрации проводить Гостей на территорию Комплекса и оставлять их на ночь в номере;
- ✓ самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Комплекса;
- ✓ разводить костры, пользоваться своими мангалами на всей территории Комплекса;
- ✓ использовать свечи и пиротехнику на всей территории Комплекса;
- ✓ в целях соблюдения взаимных интересов и закона Алтайского края нарушать тишину с 22:00 до 09:00;
- ✓ выносить за территорию Комплекса любое имущество, не принадлежащее данному лицу на законном праве, в случае обнаружения попытки вынести данное имущество, администрация Комплекса вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения лица к ответственности;
- ✓ хранить и носить при себе оружия, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, опасные и ядовитые вещества. Гость, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязан предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Комплекса. Под оружием следует понимать устройства и предметы, указанные в действующем законодательстве об оружии;
- ✓ распивать спиртные напитки в номерах, коридорах и фойе Комплекса.

2.9. Проживающим на всей территории Комплекса предоставляются следующие бесплатные услуги:

2.9.1. Вызов скорой помощи;

2.9.2. Услуга «будильник»;

2.9.3. Вызов такси;

2.9.4. Wi Fi в номерах;

2.9.5. Индивидуальные ячейки для хранения на ресепшн;

2.9.6. Дополнительное оборудование (обогреватель, детскую кроватку, приставной стульчик для детей и мн.др.);

2.9.5. Предоставление всей необходимой информации о работе на всей территории Комплекса;

2.9.6. Парковка на территории Комплекса;

2.9.7. Детская комната;

- 2.10. При выезде из номера на всей территории Комплекса необходимо сдать ключ сотруднику службы приёма и размещения
- 2.11. Книга отзывов и предложений Комплекса находится у сотрудника службы приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛАГАМИ КАФЕ

- 3.1. Завтраки включены в стоимость проживания в гостинице.
- 3.2. Завтрак предоставляется в двух вариантах: Шведский стол или заказной из предложенных вариантов (при наличии в гостинице более 15 гостей предоставляется Шведский стол).
- 3.3. Обед и ужин Гость может заказать согласно меню, предложенному в кафе
- 3.4. Запрещается:
- ✓ посещать Кафе в верхней одежде, пижамах, купальниках, в халатах.
 - ✓ Запрещается выносить из Залов питания посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.
- 3.5. Комплекс не несет ответственности за причинения вреда здоровью Гостю в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Комплекса.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 4.1. Сотрудники комплекса обязаны:
- ✓ своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги;
 - ✓ обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг;
 - ✓ соблюдать конфиденциальность информации о Гостях/посетителях Комплекса, в соответствии с законодательством РФ;
 - ✓ не проводить шумных мероприятий на территории Комплекса после 22:00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ;
 - ✓ своевременно реагировать на просьбы Гостя/посетителя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Комплекса.
- 4.2. Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действие несовершеннолетних. Администрация Комплекса не несёт ответственности за здоровье и безопасность детей на территории Комплекса.
- 4.3. За оставленные без присмотра личные вещи администрация Комплекса ответственности не несёт.
- 4.4. В случае нарушения Гостем настоящих правил, правил противопожарной безопасности Гость может быть выселен из Комплекса. Компенсация за неиспользованные дни в этом случае не производится.
- 4.5. В случае обнаружения забытых вещей, администрация на всей территории Комплекса принимает меры по возврату их владельцу.

5. ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 5.1. Запрещается:
- ✓ пользоваться неисправными, самодельными, не отвечающими нормам электробезопасности, электроприборами-переносками, тройниками, кипятильниками и т.п.;
 - ✓ накрывать включенные светильники легковоспламеняющимися материалами (бумагой, салфетками, покрывалом и т.п.);
 - ✓ хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- 5.2. ознакомьтесь с планом эвакуации, которые расположены на каждом этаже.
- 5.3. Покидая номер внимательно осмотрите помещение и отключите все имеющиеся

электроприборы.

- 5.4. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запах гари и т.п.) сообщите об этом дежурной горничной или администратору, указав свою фамилию и место возникновения пожара.
- 5.5. Сохраняйте спокойствие, избегайте паники. Немедленно по путям эвакуации покиньте этаж и здание, руководствуясь советами персонала.
- 5.6. Если Вам придется спасаться через задымленный коридор, что крайне опасно, захватите мокрое полотенце или кусок плотной ткани, которым накройтесь с головой и двигайтесь, пригнувшись или ползком.
- 5.7. Дверь в задымленном помещении открывайте осторожно, чтобы избежать вспышки пламени от быстрого притока свежего воздуха.
- 5.8. Если вы чувствуете повышение температуры, то, значит, Вы приближаетесь к опасной зоне, и лучше всего в этой ситуации повернуть обратно.
- 5.9. Если из-за густого дыма, повышенной температуры и огня Вы не можете выйти на лестницу или в коридор, немедленно вернитесь обратно, плотно прикрыв за собой дверь.
- 5.10. Дверные щели и вентиляционные отверстия заткните мокрыми тряпками.
- 5.11. Облейте двери и пол водой, понизив таким образом их температуру.
- 5.12. Создайте запас воды в ванной или в ёмкости душевой кабины.
- 5.13. Снимите занавески и отодвиньте от окон все предметы, которые могут загореться.
- 5.14. Если на Вас загорелась одежда, ложитесь и перекачивайтесь. Постарайтесь сбить пламя, ни в коем случае нельзя бежать - от этого пламя разгорается еще сильнее.
- 5.15. Опасайтесь оборванных проводов, в том числе и после пожара. Оказавшись возле такого провода, выбирайтесь осторожно, применяйте способ движения «нога к ноге», делая шаги не длиннее полступни. Это необходимо для предупреждения так называемого «шагового замыкания».
- 5.16. Передвигаясь, касайтесь стен только тыльной стороной ладони, т.к. у человека развит хватательный рефлекс - есть опасность наткнуться на оборванные провода.

6. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЗЕМЛЯТРЕСЕНИИ.

- 6.1. При появлении признаков землетрясения – ощущения колебаний, раскачивание люстры, звон посуды и т.п.: сохраняйте спокойствие, избегайте паники.
- 6.2. Незамедлительно покиньте здание по путям эвакуации, руководствуясь указаниями персонала.
- 6.3. Если помещение по каким-либо причинам покинуть не удалось:
 - ✓ укройтесь под прочным столом или кроватью, либо встаньте в дверном проеме или в углу, образованном капитальными стенами.
 - ✓ опасайтесь падения шкафов, полок, зеркал, оконных стекол и т.п.
 - ✓ как только стихнут толчки, как можно скорее покиньте здание, стараясь держаться подальше от витражей, окон и зеркал.
 - ✓ эвакуироваться необходимо на безопасное расстояние от зданий Комплекса до объявления о прекращении угрозы.

7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОМ АКТЕ.

- 7.1. В ситуации, когда проявились признаки угрозы захвата заложников, необходимо:
 - ✓ постараться избежать попадания в их число.
 - ✓ немедленно покинуть опасную зону или спрятаться. Спрятавшись, дождаться ухода террористов, при первой возможности покинуть убежище и удалиться. Исключением является ситуация, когда вы оказались в поле зрения террористов или высокой вероятности встречи с ними.

- 7.2. Никто из нас не защищен от ситуации, когда мы можем оказаться в заложниках у террористов. Но все же есть несколько универсальных правил:
- ✓ постарайтесь соблюдать спокойствие и не показывать своего страха.
 - ✓ не оказывайте террористам сопротивления, не пытайтесь вступать с ними в беседу, не стремитесь разжалобить их или отговорить от выполнения намеченного ими плана.
 - ✓ выполняйте их требования и не реагируйте на их действия в отношении других заложников.
 - ✓ не нарушайте установленных террористами правил, чтобы не спровоцировать ухудшения условий вашего содержания.
- 7.3. Рекомендации к действиям при захвате:
- ✓ только в момент захвата заложников есть реальная возможность скрыться с места происшествия;
 - ✓ ни в коем случае нельзя кричать, высказывать свое возмущение;
 - ✓ запомните как можно больше информации о террористах. Целесообразно установить их количество, степень вооруженности, составить максимально полный словесный портрет, обратив внимание на характерные особенности внешности, телосложения, акцента и тематики разговоров, темперамента, манер поведения и др. Подробная информация поможет правоохранительным органам в установлении личности террористов;
 - ✓ по возможности расположитесь подальше от окон, дверей и самих похитителей, т.е. местах большей безопасности в случае, если спецподразделения предпримут активные меры (штурм помещения, огонь снайперов на поражение преступников и др.);
 - ✓ не оказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких и угрожающих движений, не провоцируйте террористов на необдуманные действия. Не допускайте действий, которые могут спровоцировать нападающих к применению оружия и привести к человеческим жертвам;
 - ✓ по возможности избегайте прямого зрительного контакта с похитителями;
 - ✓ с самого начала (особенно первые полчаса) выполняйте все приказы и распоряжения похитителей. На совершение любых действий (сесть, встать, попить, сходить в туалет) спрашивайте разрешение;
 - ✓ займите позицию пассивного сотрудничества. Разговаривайте спокойным голосом! Избегайте выражений презрения, вызывающего враждебного тона и поведения, которые могут вызвать гнев захватчиков. При необходимости выполняйте требования преступников, не противоречьте им, не рискуйте жизнью окружающих и своей собственной, старайтесь не допускать истерик и паники;
 - ✓ при наличии у Вас проблем со здоровьем, которые в данной ситуации сильного стрессового состояния могут проявиться, заявите об этом в спокойной форме захватившим Вас людям;
 - ✓ постепенно, с учетом складывающейся обстановки, можно повышать уровень просьб, связанных с улучшением вашего комфорта

8. ПРИНЯТИЕ (СОГЛАСИЕ) ГОСТЕМ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- 8.1. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостей и Комплекса в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Комплекса. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Комплекс и Гость руководствуются действующим законодательством РФ
- 8.2. При ознакомлении с услугами Комплекса до момента их оплаты Гость обязан ознакомиться со всеми положениями, требованиями, ответственностью, отраженными в настоящих Правилах (порядке проживания, пребывания и пользования услугами).
- 8.3. Осуществляя оплату услуг Гость подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, и выражает свое согласие со всеми условиями настоящих Правил.