

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО "БСМ"

Щетков А.Н.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
НА КУРОРТЕ MARJA villas & spa**



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания на курорте MARJA villas & spa (далее – Гостиничный комплекс) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг оказываемых Исполнителем (Отелем) по обеспечению временного проживания Заказчика (Гостя, Потребителя) на курорте MARJA villas & spa расположенном по адресу: Россия, Ленинградская область, Приозерский район, поселок Петровское, Ягодная вилла, 1.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения при заказе гостиничных услуг любыми лицами, в том числе при заказе гостиничных услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе гостиничных услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании гостиничных услуг лицам по сертификатам и др.

1.4. Потребитель/Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Службы приема и размещения, на сайте.

1.5. Режим работы Гостиничного комплекса – круглосуточный.

1.6. Расчетный час – 13 часов по местному времени.

1.7. Установленное время заезда – 16 часов, установленное время выезда – 13 часов по местному времени.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ.

2.1. Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:

2.1.1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.1.2. Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.1.3. Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

2.1.4. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

2.1.5. Паспорт иностранного гражданина либо иной документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

2.1.6. Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2.1.7. Разрешение на временное проживание лица без гражданства;

2.1.8. Вид на жительство лица без гражданства.

2.1.9 Свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

2.2. Заселение Гостя (Гостей), являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при предоставлении им документов, установленных требованиями миграционного законодательства (миграционная карта, регистрация по месту пребывания или жительства, документ, удостоверяющий личность, виза для граждан иностранных государств у которых установлен визовой режим с Российской Федерации и др). В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Гостиница вправе отказать Гостю в регистрации и размещении в Отеле.

2.3. Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с настоящими правилами, а также подтверждает факт заключение договора гостиничных услуг. При отказе Гостя подписать регистрационную карту в предоставлении услуг ему будет отказано.

2.4. Регистрация и заселение в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или

близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.5. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).

2.6. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице.

2.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

2.8. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

ПОРЯДОК ПРЕДАСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из Отеля, вместе с тем служба приема и размещения работает круглосуточно.

3.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

3.3. Вход в места размещения Отеля осуществляется по карте. Карта, выдается Исполнителем.

3.5. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Отеле не допускается.

3.6. Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

3.6.1. Вызов скорой помощи;

3.6.2. Пользование медицинской аптечкой;

3.6.3. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении.

3.6.4. Побудка к определенному времени.

3.6.5. Предоставление кипятка.

3.7. Потребитель при подписании и заполнении регистрационной карты согласен с использованием в местах общего пользования Отеля, за исключением номеров и туалетных кабин, систем видеонаблюдения.

3.8. По желанию Гостя в месте размещения могут находиться приглашенные им посетители в период с 9:00 до 21:00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 21:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Подселение Посетителя Гостя в отдельный номер возможно только при наличии свободных номеров.

3.9. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

3.10. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Администратором службы приема и размещения, размещена на стойке информации службы приема и размещения, а также на сайте Отеля

3.11. Во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третий день с даты заезда, влажная уборка и смена полотенец производится каждый день. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля или законным представителем по доверенности.

3.12. Уборка номеров всех категорий производится каждый день

3.13. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, сдает ключ от номера Администратору службы приема и размещения.

УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛЯЦИИ БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Бронирование номера на курорте MARJA villas & spa осуществляется через отдел бронирования, службу приема и размещения, а также на официальном сайте.

4.2. Согласно политике отеля, гарантированное бронирование может быть отменено с соответствие с индивидуальными условиями бронирования, прописанными в подтверждении. В случае не заезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. При этом администрация Гостиничного комплекса примет разумные меры для связи с потребителем для уточнения его планов.

4.3. Потребитель (Заказчик) вправе отказаться от гарантированного бронирования без применения к нему каких-либо санкций, при заблаговременном уведомлении Отеля (Исполнителя) за 168 (Сто шестьдесят восемь) часов до заезда. Отмена без штрафных санкций бронирований по специальным предложениям за 336 (триста тридцать шесть) часов до заезда, на новогодние даты (30.12 - 08.01) возможна за 30 дней до заезда.

4.4. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика).

4.5. Для возврата денежных средств за неоказанные услуги необходимо заполнить заявление установленного образца и отправить его копию по адресу электронной почты: info@marjavillas.ru Заявление на возврат денежных средств за неоказанные услуги рассматривается администрацией Гостиничного комплекса в течение трёх рабочих дней со дня его получения. По результатам рассмотрения заявления администрация Гостиничного комплекса направляет заявителю решение о возврате денежных средств/отказе в возврате денежных средств с объяснением причины отказа.

4.6. В случае несвоевременного отказа от бронирования Отелем с Гостя, взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

4.7. В случае если Потребитель опоздал более чем на сутки бронь аннулируется, договор с ним прекращается и с него удерживается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

4.8. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том порядок отмены

бронирования отличаются от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

4.9. Если бронирование осуществляется физическим лицом на срок более 14 дней условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том порядок отмены бронирования отличаются от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, РАННЕГО ЗАЕЗДА И ПОЗДНЕГО ВЫЕЗДА, ПРОДЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ.

5.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

5.2. Плата за проживание и услуги в Гостинице, осуществляется по ценам утвержденным руководством. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.

5.3. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, Mastercard, МИР.

5.4. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) чек, подтверждающий оплату.

5.5. Расчет между Исполнителем и Заказчиком, являющиеся юридическими лицами, либо индивидуальными предпринимателями осуществляются в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

5.6. Ранний заезд осуществляется:

- заезд с 00:00 до 05:59- оплата 100% от стоимости проживания за ночь;
- заезд с 06:00 до 12:59 – оплата 50% от стоимости проживания за ночь;
- заезд с 13:00 до 16:00 – возможен без оплаты при наличии свободных номеров по согласованию с администрацией курорта «Maгja». Данный ранний заезд считается не гарантированным. Подтвердить его можно в день заезда по телефону 8 (812) 56 56 444. При оплате 50% от стоимости проживания за ночь, ранний заезд считается гарантированным.

5.7. Ранний заезд возможен при указании на него в заявке на бронирование Потребителя и наличии соответствующей возможности у Отеля, а именно при наличии свободных номеров, а также его оплаты .

5.8. Поздний выезд Гостя осуществляется с 13:00 дня выезда по 19:00 дня выезда Гостя из Отеля с оплатой 50% от стоимости проживания за ночь. Выезд после 19:00 - оплата 100% от стоимости проживания за ночь.

5.9. Поздний выезд возможен в следующих случаях:

5.9.1. При указании на него в заявке на бронирование Потребителя и наличии соответствующей возможности у Отеля, а именно при наличии свободных номеров, а также его оплаты.

5.9.2. При фактическом обращении Гостя за его оформлением в службу приема и размещения минимум за 4 часа до часа выезда, а также его оплаты.

5.10. ОТЕЛЬ вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.

5.11. Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров. ОТЕЛЬ имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продленный период и при условии отсутствия подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц.

5.12. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактические сутки проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Таким образом в случае, если Гость уведомил об отъезде позже часа выезда, установленного в Отеле, то с него удерживается оплата полных суток. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг, подлежит возврату Гостю.

5.13. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

5.14. Дети в возрасте до 5 лет включительно без предоставления дополнительного спального места размещаются без дополнительной оплаты. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

5.15. Проживание в кредит в Отеле не предоставляется

ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.2. Обеспечивать заявленное ОТЕЛЕМ качество предоставляемых услуг.

6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Отели.

6.4. Не проводить после 21:00 в будние дни и 22:00 в выходные шумных мероприятий на территории Отели, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.6. Обеспечивать наличие информации о правилах проживания и пользования гостиничными услугами

6.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в местах размещения.

6.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в месте размещения и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.

6.9. Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.

6.11. При возникновении на территории Отеля угрозы жизни, здоровью, имуществу Гостей, персонала и иных лиц вызвать соответствующие специальные службы (скорая медицинская помощь, служба пожарной охраны, спасательная служба и др.) и правоохранительные органы.

6.12. Соблюдать требования санитарно-эпидемиологического законодательства предъявляемых к отелям.

6.13. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

6.14. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения настоящих Правил, а именно:

6.14.1 При нарушении правил составить Акт о нарушении Гостем (Потребителем) настоящих Правил.

6.14.2 При нарушении пунктов 7.2, 7.3, 7.7, 7.8, 7.9, 7.11, 7.15, 7.17, 7.19, 7.20, 7.22, 7.24, 7.26, 7.27, 7.29, 7.32, 7.35, 7.36, 7.38 настоящих Правил объявить Гостю (Потребителю) предупреждение.

6.14.3. При повторном нарушении пунктов 7.2, 7.3, 7.7, 7.8, 7.9, 7.11, 7.15, 7.17, 7.19, 7.20, 7.22, 7.24, 7.26, 7.27, 7.29, 7.32, 7.35, 7.36, 7.38 настоящих Правил и первичном нарушении пунктов: 7.5, 7.6, 7.12, 7.14, 7.21, 7.22, 7.23, 7.25, 7.28, 7.30, 7.31, 7.33, 7.34, 7.37 настоящих Правил расторгнуть договор с Гостем (Потребителем) с составлением акта о расторжении договора гостиничных услуг.

6.14.4 При действиях Гостя (Потребителя), угрожающих жизни и здоровью других гостей и посетителей и персонала, а также третьих лиц расторгнуть договор с Гостем (Потребителем) с составлением по данному инциденту акта о расторжении договора гостиничных с приглашением сотрудников правоохранительных органов.

6.15. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.16. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии). При этом Администрация Отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией постояльцев по мере возможности.

6.17. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля и у третьих лиц.

6.18. Отель отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в номере отеля или ином предназначенном для этого месте.

6.19. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.20. Сроком хранения вещей Потребителя в Отеле является срок проживания, данного Отеле в Гостинице.

6.21. В случае обнаружения забытых вещей Администрация Отеля действует в порядке, установленном Положением о забытых и найденных вещах. (Приложение №1)

6.22. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, проведения уборки номера, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

6.23. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа), Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Отеля.

6.24. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей Администрация Отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя.

6.25. В случае выявления порчи имущества Отеля со стороны Потребителя или приглашенных им лиц, составить Акт о порче имущества отеля. Размер ущерба определяется согласно Прейскуранта стоимости имущества, размещенного на стойке ресепшена, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

6.26 При неисполнении п. 7.4 настоящих Правил принудительно выселить Гостя.

ПОТРЕБИТЕЛЬ ОБЯЗАН:

7.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами.

7.2. Соблюдать Правила пользования электрическими приборами. (Приложение №2 Меры безопасности при использовании электрических приборов)

7.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Отеля.

7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля лично или за приглашенное лицо.

7.6. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Отеля их служебных обязанностей.

7.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Отеля.

7.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Отеля.

7.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.

7.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Отеля о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.

7.13. В течение 30 минут после заселения в номер Гость вправе заявить администратору службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Отеля при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Отеля, Гость обязан возместить причиненный ущерб.

7.14. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Отелю в размере, установленном Прејскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения.

7.15. Не совершать действия, нарушающие тишину и покой граждан с 21.00 до 08.00 часов по московскому времени в будние дни, с 22 часов до 10 00 часов по московскому времени в выходные дни.

7.16. Согласно Примечанию №1 к ст. 2.6 Областной закон Ленинградской области от 02.07.2003 N 47-оз «Об административных правонарушениях» к действиям, нарушающим тишину и покой граждан, относятся:

7.16.1 Использование телевизоров, радиоприемников, магнитофонов, других звуковоспроизводящих устройств, а также устройств звукоусиления, в том числе установленных на транспортных средствах, объектах торговли, общественного питания, объектах, предназначенных для организации досуга, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.2. Крики, свист, пение, топот, игра на музыкальных инструментах, стук, передвижение мебели, а также иные действия, сопровождающиеся звуками, повлекшие нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.3. Непринятие владельцем автотранспортного средства мер по отключению звуковых сигналов сработавшей охранной сигнализации автотранспортного средства, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.4. Непринятие владельцем домашнего животного мер по прекращению лая, воя или другого шума, исходящего от домашнего животного, при содержании домашнего животного в жилом помещении или при выгуле домашнего животного, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.5. Применение пиротехнических средств, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан;

7.16.6. Производство земляных, ремонтных, строительных, разгрузочно-погрузочных работ, работ по благоустройству земельных участков либо иных хозяйственных работ, повлекшее нарушение тишины и покоя граждан.

7.17. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, установленные действующим законодательством РФ, и не допускать действий, которые могут привести к возникновению пожара или возгорания.

7.18. При обнаружении утраты, недостачи или повреждении своих вещей, Гость обязан без промедления заявить об этом Администрации Отеля на стойку приема и размещения. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей

7.19 Строго соблюдать Правила въезда и движения по территории курорта MARJA villas & spa . (Приложение №3 Положение о передвижении)

Потребителю запрещается:

7.20.В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

7.21. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ или карту доступа от номера.

7.22. Курение в Отеле строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». На курорте MARJA villas & spa установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет) на всей территории Отеля, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах.

7.23. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.24. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

7.25. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны, за исключением тех, которые определены Правилам отдыха с животными, (Приложение № 4 Правила проживания с животными)

7.26. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

- 7.27. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля.
- 7.28. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 7.29. Засорять места общего пользования.
- 7.30. Использовать открытый огонь, вне согласованных с Администрацией местах
- 7.31. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Отеля, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.
- 7.32. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 7.33. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.34. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля (холл, ресторан, бар), за исключением напитков и продуктов питания, купленных в лобби баре Отеля.
- 7.35. Запрещается доступ и пребывание в Отеле лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителям с животными.
- 7.36. Запрещено нахождение незарегистрированных Гостей, а также посетителей Гостей в номерах Отеля в период с 21 00 по 9 00 по московскому времени.

8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 8.1. Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъектов персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Обработка персональных данных может осуществляться с помощью средств вычислительной техники (автоматизированная обработка) либо при непосредственном участии человека без использования средств вычислительной техники (неавтоматизированная обработка).
- 8.3. К обработке персональных данных допускаются только те работники Организации, в должностные обязанности которых входит обработка персональных данных. Указанные работники имеют право получать только те персональные данные, которые необходимы им для выполнения своих должностных обязанностей.
- 8.4. Обработка персональных данных осуществляется путем:

- получения информации, содержащей персональные данные, в устной и письменной форме непосредственно от субъектов персональных данных;
- предоставления субъектами персональных данных оригиналов необходимых документов;
- получения заверенных в установленном порядке копий документов, содержащих персональные данные, или копирования оригиналов документов;
- получения персональных данных при направлении запросов в органы государственной власти, государственные внебюджетные фонды, иные государственные органы, органы местного самоуправления, коммерческие и некоммерческие организации, физическим лицам в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получения персональных данных из общедоступных источников;
- фиксации (регистрации) персональных данных в журналах, книгах, реестрах и других учетных формах;
- внесения персональных данных в информационные системы Организации;
- получения персональных данных посредством сообщения таковых субъектом персональных данных на сайте Организации;
- использования иных средств и способов фиксации персональных данных, получаемых в рамках осуществляемой Организацией деятельности.

8.5. Передача персональных данных третьим лицам (в том числе трансграничная передача) допускается с письменного согласия субъектов персональных данных, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью субъектов персональных данных, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

При передаче персональных данных третьим лицам в соответствии с заключенными Организацией договорами обеспечивает обязательное выполнение требований законодательства Российской Федерации и нормативных актов Организации в области персональных данных.

8.6. Передача персональных данных в уполномоченные органы исполнительной власти (Федеральную налоговую службу Российской Федерации, Пенсионный фонд Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования Российской Федерации и др.) осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

8.7. Трансграничная передача персональных данных на территории иностранных государств, являющихся сторонами Конвенции о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных, а также иных иностранных государств, обеспечивающих адекватную защиту прав субъектов персональных данных, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и может быть запрещена или ограничена в целях защиты основ конституционного строя Российской Федерации, нравственности, здоровья, прав и законных интересов граждан, обеспечения обороны страны и безопасности государства. Трансграничная передача персональных данных на территорию иностранного государства, не являющегося стороной указанной

Конвенции, осуществляется в соответствии с законодательными актами Российской Федерации при условии соответствия действующих в этом государстве норм права и применяемых мер безопасности персональным данным положениям Конвенции.

8.8. Организация вправе поручить обработку персональных данных другому юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю с согласия субъектов персональных данных на основании заключаемого договора. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие обработку персональных данных по поручению Организации, обязаны соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

8.9. Хранение персональных данных в Организации осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных не дольше, чем этого требуют цели их обработки. По достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении персональные данные подлежат уничтожению. Сроки хранения персональных данных в Организации определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными актами Организации.

8.10. Хостинг и база данных с персональными данными располагаются на территории России.

ПОЛОЖЕНИЕ О ЗАБЫТЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩАХ

1. При освобождении Гостем номера принимающий номер сотрудник Отеля может обнаружить забытые Гостем вещи. В этом случае он обязан немедленно приложить максимум усилий к возвращению забытой вещи владельцу:
2. Если Гость только, что покинул номер, сотрудник сообщает о находке в службу приема и размещения, которая в свою очередь принимает меры к тому, чтобы проинформировать Гостя лично или по телефону.
3. В разговоре с Гостем или представителем компании, от которой Гость проживал, указывается количество забытых вещей, указывается, что вещь б/у, ни в коем случае не производится классификация найденного – (например, цепочка золотая (платиновая, серебряная и т.д.), указывается только цвет металла).
4. В случае, если забытая вещь обнаружена в момент, когда Гость уже покинул территорию отеля, сотрудник обязательно информирует о находке сотрудника службы приема и размещения, либо менеджера отдела продаж, если бронирование было осуществлено через компанию или туристическую фирму.
5. Вышеуказанные сотрудники обязаны немедленно уведомить об этом владельца забытой вещи лично, по адресу или телефону, оставленному при бронировании либо при заезде, или связаться с представителем компании, от которой проживал Гость. Сотрудник Службы приема и размещения или отдела продаж ведут дальнейшие переговоры.
6. О факте обнаружения забытой вещи Отель ставит в известность Гостя по предоставленным Гостем контактными данным.
7. Все забытые вещи сотрудником кладутся в чистый пакет с приложением списка вещей, номера комнаты, даты, когда вещи найдены и фамилии нашедшего сотрудника.
8. Затем сотрудник делает запись о находке в «Журнале забытых или потерянных вещей».
9. Найденные вещи кроме вещей указанных п. 13, 14, 15 настоящего Положения хранятся в Отеле в течение 3 (трёх) месяца, а затем утилизируются, о чем делается запись в «Журнал забытых или потерянных вещей».
10. Если Гость, который забыл свои вещи, обратился в отель, вещи ему возвращаются с обязательным внесением об этом записи в «Журнал забытых или потерянных вещей»:
 - Ф.И.О,
 - подпись,
 - число,

- запись «Получил. Претензий не имею».
- запись «По истечении срока хранения утилизированы».

11. Если по просьбе владельца забирает вещи другое лицо, ему необходимо предъявить доверенность.

12. Документы, деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи Гостя хранятся в сейфе в течение 3 (трёх) месяцев, затем передаются в уполномоченные органы государственной власти.

13. Продукты питания, в том числе алкогольные и неалкогольные напитки, со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации незамедлительно. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они подлежат хранению в течение 1 (одного) дня.

14. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации незамедлительно.

15. Закрытые емкости алкогольных и неалкогольных напитков хранятся в Отеле в течение 7 дней. По окончании этого срока отель имеет право далее их не хранить.

16. Отель может при наличии отдельного письменного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

17. По истечении установленного срока хранения, забытые Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации.

18. Все материальные ценности, обнаруженные на территории общественных зон отеля, незамедлительно сдаются в службу приема и размещения для дальнейшего возвращения их законным владельцам согласно настоящему Положению

МЕРЫ БЕЗПАСНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ УСТРОЙСТВ

1. Не оставляйте включенные электроприборы без присмотра. «Режим ожидания» (светящийся фотодиод) у телевизора, музыкального центра, компьютера и другой техники — это пожароопасный режим электроприбора.
2. Не оставляйте включенные электрические нагревательные приборы не ставьте вблизи штор, мебели.
3. Не устанавливайте электробытовую технику вплотную к отопительным батареям.
4. Не пользуйтесь неисправными розетками, вилками, выключателями.
5. Не перегружайте электросеть, одновременно включая несколько мощных электроприборов.
6. Запрещается пользоваться привезёнными с собой электроприборами и бытовой техникой во время проживания.
7. Необходимо следить за исправностью электропроводки, электрических приборов и аппаратуры, а также за целостностью и исправностью розеток, вилок и электрошнуров.
8. Запрещается эксплуатировать электропроводку с нарушенной изоляцией.
9. Запрещается завязывать провода в узлы.
10. Запрещается одновременно включать в электросеть несколько потребителей тока (ламп, плиток, утюгов и тому подобного), особенно в одну и ту же розетку с помощью тройника, так как возможна перегрузка электропроводки и замыкание.
11. Удлинитель предназначен для кратковременного подключения бытовой техники; после использования их следует отключать от розетки.
12. Нельзя прокладывать кабель удлинителя под коврами, через дверные пороги.
13. Признаки неисправности электропроводки:
 - горячие электрические вилки или розетки;
 - сильный нагрев электропровода во время работы электротехники;
 - звук потрескивания в розетках;
 - искрение;
 - запах горячей резины, пластмассы;
 - следы копоти на вилках и розетках;
 - потемнение оплеток электропроводов;

- уменьшение освещения в комнате при включении того или иного электроприбора.

14. Необходимо запрещать детям, трогать руками или острыми предметами открытую электропроводку, розетки, удлинители, электрошнуры, а также включать электроприборы, электротехнику в отсутствие взрослых.

15. Запрещается оставлять включенные приборы без присмотра, особенно высокотемпературные нагревательные приборы: электрочайники, кипятильники, паяльники и электроплитки.

16. Необходимо следить, чтобы горючие предметы интерьера (шторы, ковры, пластмассовые плафоны, деревянные детали мебели и пр.) ни при каких условиях не касались нагретых поверхностей электроприборов.

17. Запрещается накрывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами.

18. Запрещается оставлять включенным электрообогреватель на ночь, тем более рядом с постелью или другими горючими предметами.

19. При включении обогревателей необходимо стараться по возможности не использовать удлинители. В противном случае нужно убедиться, что расчетная (номинальная) мощность удлинителя не меньше мощности электроприбора.

20. Нельзя оставлять работающий телевизор без присмотра.

21. При эксплуатации телевизора необходимо выполнять следующие требования:

- не закрывайте вентиляционные отверстия в задней и нижней частях корпуса;
- в случае возникновения неисправности срочно отключите телевизор от сети, вызовите сотрудника Отеля;
- после выключения телевизора кнопкой выньте вилку шнура из розетки, тогда он будет полностью обесточен; уходя из номера, не оставляйте телевизор в «режиме ожидания», так как этот режим не является пожаробезопасным. Нужно полностью обесточить прибор.

ПРАВИЛА ВЪЕЗДА(ВЫЕЗДА), ПОРЯДКА ДВИЖЕНИЯ, ПАРКОВКИ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ НА ТЕРРИТОРИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила въезда (выезда), порядка движения, парковки транспортных средств Гостей на территории загородного курорта MARJA villas & spa (далее - Правила) определяют порядок въезда (выезда), движения, парковки транспортных средств Гостей на территории загородного курорта MARJA villas & spa

1.2. Деятельность по организации въезда (выезда), порядка движения, парковки транспортных средств регламентируется действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами.

1.3. Въезд (выезд) транспортных средств на территорию загородного отеля осуществляется через специально оборудованные контрольно-пропускные пункты (далее – КПП) на основании информации предоставленной службой приема и размещения загородного отеля.

1.4. Дорожное движение на территории регулируется правилами дорожного движения Российской Федерации и настоящими Правилами. Скорость движения автотранспортных средств на всей территории курорта MARJA villas&spa, не более 5 км/ч при включенном ближнем свете фар.

1.5. Парковка транспортных средств Гостей осуществляется с включенной аварийной сигнализацией строго по разметке парковочных мест. Также возможна парковка около вилл, возле гостиницы парковка для автомобилей не предусмотрена, гостям гостиницы автомобили можно оставить на гостевой парковке

1.9. Парковка транспортных средств Гостей не на размеченных парковочных местах запрещена.

1.10 Перекрытия транспортными средствами проходов и проездов на территории загородного отеля запрещено.

1.11 Осуществление ремонта и мойки транспортных средств на территории отеля запрещено.

1.12. При бронировании места размещения Гость загородного отеля подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами.

2.Пропуск на территорию загородного отеля.

- 2.1 Гостю запрещено блокировать КПП через которые осуществляется пропуск на территорию загородного отеля.
- 2.2 Служба приема и размещения отправляет в службу охраны информацию о Госте и месте размещения куда он направляется.
- 2.3 При прохождении контроля на КПП Гость называет ФИО гостя, на кого совершено бронирование.
- 2.4 Если у гостя нет бронирования, сотрудник охраны фиксирует ФИО гостя и гос. номер автомобиля.
- 2.5 Выезд с территории отеля осуществляется после проведения окончательного расчета в службе приема и размещения загородного отеля.
- 2.6 При выезде Гость после проведения окончательного расчета подъезжает КПП и сообщает ФИО и номер объекта размещения.
- 2.7 После полного открытия автоматического шлагбаума КПП и отсутствии препятствий в виде иных транспортных средств на траектории движения осуществляет выезд с территории загородного отеля.
- 2.8 Гостю запрещено начинать движение при наличии препятствия к движению останавливаться на траектории закрытия автоматического шлагбаума КПП.
- 2.9 Загородный отель не несет ответственность за сохранность транспортного средства Гостя, а также за вред, причиненный транспортному средству Гостя третьими лицами. Все вопросы, связанные с причинением вреда транспортному средству Гостя, Гость решает самостоятельно с причинителем вреда согласно действующему законодательству РФ

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

Размещение с животными на курорте MARJA villas & spa производится за дополнительную плату, по предварительному согласованию с администрацией, при условии выполнения Гостем следующих правил содержания домашних животных:

1. Пребывание домашних животных допускается в некоторых виллах.
2. Рост собаки в холке не должен превышать 35 см. Не допускается размещение с собаками (включая щенков) бойцовских, служебных и ездовых пород. Исключения могут быть сделаны для собак поводырей.
3. Выгул животных без поводка на территории **строго запрещен**.
4. Для крупных собак **намордник обязателен**. Также намордник обязателен и для мелких собак, в том случае, если владелец знает о его целесообразности для своего питомца.
5. Владелец домашнего животного не должен допускать загрязнения животными территории. После выгула питомцев необходимо **самостоятельно** произвести за ними уборку.
6. Брать с собой животное в пункты общественного питания допустимо только для питомцев не выше 35 см в холке и с использованием **специальной сумки-переноски или держать питомца на руках**. Свободное перемещение животных по ресторану не допускается.
7. Запрещается брать с собой животное в **спа комплекс, баню, бассейн**.
8. Запрещается оставление животных без присмотра владельца на территории и в объектах размещения.
9. Запрещается использовать для животных посуду, полотенца, простыни и другое имущество курорта MARJA villas & spa.
10. Сообщить администратору время выезда не позднее чем за 15 минут, для того чтобы ответственный сотрудник исключил необходимость проведения усиленной уборки и/или ремонта помещений после проживания питомца.
11. Администрация оставляет за собой право взимать с Гостя плату за дополнительную уборку и возмещение материального ущерба, нанесенного питомцем, согласно действующему прейскуранту.
12. Владелец животного должен обеспечивать безопасность, спокойствие и тишину отдыхающих от воздействия своего питомца
13. Курорт MARJA villas & spa. не гарантирует отсутствие на территории случайных беспризорных животных и не несет ответственность за любой ущерб, нанесенный домашнему животному отдыхающих.
14. Всю ответственность, связанную с поведением, состоянием и условиями содержания домашних животных полностью несет владелец животного.

За нарушение настоящих правил предусмотрен отказ в предоставлении услуг без компенсации понесенных затрат.