

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. ООО «ЛесРесорт», далее «Отель», осуществляет реализацию комплекса услуг Отельного комплекса «LES Art Resort» на основании Правил и условиях, определяемых в Отельном комплексе, в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853.
- 1.2. Отельный комплекс расположен по адресу: Московская область, Рузский муниципальный округ, вблизи поселка Дорохово.
- 1.3. Комплекс услуг, включенный в стоимость проживания: Проживание в номере.
- 1.4. Питание по тарифу "HOLA CLUSIVE": напитки и 3-х разовое питание по системе «шведский стол». Для проживающих в номерах Standard, Simple Suite, Pet Suite, Classic Suite, Pet Classic Suite, Deluxe Suite в ресторане здания «LES OPERA», для проживающих в номерах Panorama Suite, Classic Suite Plus, Deluxe Suite Plus в ресторане здания «LES OPERA» или в ресторане здания «ACADEMIA» на выбор, для проживающих в коттеджах Villa, Townhouse, Pet Townhouse в ресторане здания «ACADEMIA». Специальное детское меню.
- 1.5. SPA-центр «AQUALES» с крытым бассейном, гидромассажными и термальными зонами. SPA-комплекс «LAGUNA» с открытым всесезонным бассейном. Фитнес-центр. Боулинг-центры «ZURBAGAN» И «PAPADOS».
- 1.6. Развлекательные центры «DUTY FREE» и «ZASADA». Клуб «ZARAZA» для подростков. Кибер-клуб «LES VR». Все уличные площадки и интерактивные зоны для детей и взрослых. Анимационные программы, подвижные игры, уличные квесты, мастер-классы, настольные игры, спортивные мероприятия. Посещение мини-зоопарка и вольера с оленятами. Прокат сезонного спорта инвентаря, боулинг и бильярд. Парковка, WI-FI.

2. ЗАКАЗ УСЛУГ

- 2.1. Бронирование осуществляется на официальном сайте отеля в системе, которая размещена по адресу <https://lesresort.ru/>. При бронировании Клиент выбирает даты, категорию номера, количество человек, так же вносит персональные данные — ФИО, пол, дата рождения, телефон, e-mail.
- 2.2. Отправка подтверждения Клиенту, на указанный при бронировании электронный адрес, осуществляется после завершения бронирования и оплаты услуг Клиентом.

3. ОПЛАТА УСЛУГ

- 3.1. Стоимость Комплекса услуг определяется в соответствии с ценами Отеля, действующими на день оформления бронирования Клиентом.
- 3.2. Оплата Клиентом Комплекса услуг, в размере 100%, осуществляется в момент бронирования, через публичную сеть Интернет, посредством банковской карты, Системой Быстрых Платежей (СБП) на сайте Отеля. Если в момент бронирования Клиент не произвел оплату заказанных Услуг, произведенное бронирование автоматически аннулируется.
- 3.3. Исполнитель применяет ОСН (основную) систему налогообложения, и уведомляет о том, что в соответствии с Федеральным законом от 26.03.2022 № 67-ФЗ «О внесении изменений в

части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и статью 2 Федерального закона «О внесении изменений в часть вторую Налогового кодекса Российской Федерации», Принципал применяет налоговую ставку (НДС) равную 0% в отношении услуг по предоставлению мест для временного проживания начиная с 01.07.2022г.

4. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ ЗАКАЗА

4.1. Порядок отмены или изменения заказа указан в подтверждении о бронировании.

5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

5.1. Все возможные споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего договора или вытекающие из него, стороны обязуются разрешать путем переговоров.

5.2. В случае возникновения претензионных требований со стороны Клиента к Отелью в процессе предоставления услуг, Клиент должен оформить письменную претензию и направить в ООО «ЛесРесорт» по адресу: 143160, Московская обл., Рузский муниципальный округ, п. Дорохово, База Отдыха Прометей тер., д. 1.

5.3. В течение 10 рабочих дней со дня получения претензии, ООО «ЛесРесорт» рассматривает претензию и направляет ответ.

6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Отелья производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Администрация Отелья не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами), нотариально заверенного согласия/доверенности законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

6.2. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

6.3. Оплаченное бронирование, означает, что Клиент ознакомился и согласен с условиями, изложенными в настоящей Публичной оферте и в Правилах проживания (Приложение № 1).

6.4. Приложение № 1 «Правила предоставления гостиничных услуг в отеле LES Art Resort» является неотъемлемой частью настоящего соглашения.

Приложение № 1 к Публичной оферте.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «LES ART RESORT»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Гостиничном комплексе «LES Art Resort» разработаны в соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее — гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и (или) использующими услуги Гостиничного комплекса «LES Art Resort» исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем — Гостиничным комплексом «LES Art Resort» (далее — Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.
- 1.3. Режим работы Отель — круглосуточный.
- 1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденно документально.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

- 2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.4.). При оформлении проживания в Отель гость ставит свою подпись на регистрационной карте и карте гостя, а администратор Службы приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
- 2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи, электронной почты, мессенджеров, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения.
 - 2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.
 - 2.3.2. При бронировании номера в Службе приема и размещения, гость оплачивает проживание при заезде, администратор отеля выдает гостю чек, гостевую карточку, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор отеля выдает гостю гостевую карточку, ключ.

2.4. Номер в Отеле предоставляется гостям по предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия/доверенности законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия/доверенности законных представителей (одного из них).
- При посещении Гость предоставляет ваучер при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за достоверность предоставленных им данных.

2.5. Гости, размещающиеся в отеле на срок более чем 90 дней, и являющиеся гражданами РФ подлежат регистрации администрацией Отеля по месту пребывания в Отеле, регистрация осуществляется в соответствие с Правилами регистрации и снятия с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713. Регистрация 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 граждан.

2.5.1. Постановка гостя иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется администрацией Отеля в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии

документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с миграционным законодательством РФ. Возврат стоимости ваучеров не производится.

2.6. Размещение гостей по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан — в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному распоряжением Директора ГК. При оплате кредитной картой производится оплата суммы, согласно предполагаемому сроку проживания, а также, при желании гостя, на сумму депозита на дополнительные услуги. При выезде гостя производится полный расчет за оказанные услуги.

2.7.1. При оформлении гарантированного бронирования (любым из возможных способов) осуществляется 100% предоплата.

2.8. В соответствии с Распоряжениями Директора ГК бронирование номеров на праздничные и выходные дни (пятница- воскресенье) осуществляется на весь период праздников (выходных), исключая посutoчное бронирование.

2.8.1. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.9. В соответствии с Распоряжением Директора ГК время заезда в номер установлено в 17:00ч по московскому времени, время выезда из номера — 14:00ч. по московскому времени. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом — 14:00ч, текущих суток по московскому времени.

2.9.1. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания. В случае заезда гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 17.00), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке: При заезде с 6.00 до 17.00 — в размере 50% от стоимости номера в сутки При заезде до 6.00 — в размере 100% от стоимости номера в сутки

2.9.2. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

2.9.3. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа до 06.00 — выезд осуществляется в 14:00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.

2.9.4. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.9.5. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке: При продлении проживания до 24.00 — 50% от стоимости номера в сутки. При продлении проживания после 24.00 — 100% от стоимости номера в сутки.

2.9.6. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

2.9.7. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.11. За проживание детей в возрасте до 3-х лет в одном номере с родителями плата не взимается.

2.12. Посещение гостей, проживающих в Отеле, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Данные Гости без проживания обязаны приобрести «Гостевую карту без проживания» в Службе приема и размещения, предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей разрешено с 6:00 до 24:00 часов, по Московскому времени. В случае, когда посетитель остается в номере после 24.00 по Московскому времени, Администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.13. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг вносит депозит в размере, установленном Распоряжением Директора ГК и получает карту гостя. Карту гостя необходимо предъявлять перед получением услуги. Отель имеет право не предоставлять услуги без предъявления карты гостя.

2.14. При освобождении номера и выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера Администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Отель осуществляет полный или частичный возврат депозита, согласно условиям тарифа.

2.15. На территории отеля расчет за предоставленные услуги наличными средствами и пластиковыми картами (МИР, Visa, Visa Electron, MasterCard, Cirrus Maestro) возможна только на стойке Службы приема и размещения. В точках оказания услуг расчет наличными денежными средствами и с помощью пластиковых карт не производится. При предъявлении карты гостя и на основании оказанной услуги выписывается счет гостю, где своей подписью он заверяет факт согласия с оплатой при выезде.

2.15.1. Гость вправе пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

2.16. Дополнительные услуги предоставляются Гостю и списываются с его депозитного счета, который необходимо пополнять по мере его использования. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения.

2.17. Отель вправе отказать в бронировании и (или) предоставлении гостиничных услуг несовершеннолетним лицам (не достигшим возраста 18 лет), намеревающихся пользоваться услугами отеля без сопровождения/согласия законных представителей.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. № 76-ФЗ); инвалиды и участники Великой Отечественной войны; другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан: соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля; возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах. не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле; не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля; при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.). строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара; своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности; при уходе из номера закрыть водозaborные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер; при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ. по истечении оплаченного срока проживания — освободить номер.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

3.4. В Отеле запрещается: оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера; хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть; носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, специальных средств снаряжения, исключая лиц, находящихся на территории отеля, при исполнении ими служебных обязанностей, и имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право. хранить и использовать пиротехнические изделия; пользоваться электронагревательными приборами; самостоятельно переставлять мебель в номере; курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения; разводить костер в непредусмотренных для этого местах; вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с уведомления администрации ресторана в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей. проносить и употреблять на территории Отеля алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле; проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг; нарушать покой проживающих гостей;

оставлять детей без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории отеля; находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое; проводить в Отель своих посетителей без регистрации в Службе приема и размещения; держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. (Исключение составляет размещение гостей с собаками мелких пород весом до 8 кг. в номере категории Pet Suite, Pet Classic Suite, Pet Townhouse).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

4.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.

4.2. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец ежедневно;
- смена постельного белья не реже 1 раз в три дня;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона;
- предоставление туристической информации;
- консультации специалистов СПА-комплекса (во время работы комплекса); анимационные дневные программы для детей и взрослых;
- завтрак, обед и ужин, согласно установленному времени; вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по её получении; предоставление кипятка;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.

4.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно — эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

4.4.1. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

4.5. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.6. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в п.3.4. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.

4.8. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.9. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.

4.10. Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.

4.11. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.

4.12. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений.

4.13. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

4.14. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Книга отзывов и предложений находится у портье Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устраниния выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

5.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в Службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Отель не несет ответственности за не сохранность вещей.

5.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти РФ в пределах своей компетенции.

6. РЕКВИЗИТЫ

ООО «ЛесРесорт»

Адрес: 143160, Московская обл., Рузский муниципальный округ, п. Дорохово, База Отдыха Прометей тер., д. 1.

ИНН 5075043480 КПП 507501001 Р/сч № 40702810300000295129 в АО «Райффайзенбанк» г. Москва БИК 044525700, к/с № 30101810200000000700

Тел: +7 495 223 86 86

e-mail: sales@lesresort.ru

Дата размещения 01.06.2025г.