**УТВЕРЖДЕНО**

**Генеральный директор**

**ООО «КАРХУЛА ОТЕЛЬ»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Приходько П.С. /**

**М.П.**

**Приказ № \_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_202 г.**

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ**

**VIEW GA Волочаевка, 4\***

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства (Гражданского кодекса Российской Федерации, ФЗ «О защите прав потребителей» от 14.07.2022г. №2300-1, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", а также локальных актов ООО «КАРХУЛА ОТЕЛЬ»

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, их определения:

1.2.1. «гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая дополнительные услуги;

1.2.2. «Отель» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

1.2.3. «цена коттеджа (места в коттедже)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

1.2.4. «потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.2.5. «заказчик» – физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

1.2.6. «исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «КАРХУЛА ОТЕЛЬ»;

1.2.7. «время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

1.2.8. «время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.4. Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является 15:00 по Московскому времени.

1.5. Расчетное время освобождения номера (выезд) – 12:00 по Московскому времени.

1.6. Для Потребителей вход в Отель свободный круглосуточно.

1. **БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ**

2.1. Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определённых заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

2.2. Исполнитель применяет в Отеле следующие виды бронирования:

**«гарантированное бронирование»** – вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

2.3. Бронирование осуществляется исполнителем путём принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), сведения о виде Отеля, категории Отеля, об адресе Отеля, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется согласно условиям тарифа. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Отеля письменного подтверждения об отмене бронирования.

2.7. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

1. **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**
   1. Заселение потребителя в Отеле осуществляется при условии предъявления потребителем 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 признанного 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;
* временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
  1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из Отеля.
  2. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в Отеле и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.
  3. 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 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

* 1. Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с 15:00 часов дня заезда до 12:00 часов следующего дня.
  2. Время заезда в Отель – 15:00 часов.

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности номера.

* 1. Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешается с 07:00 – 23:00 часов максимальное количество посетителей зависит от категории номера.

В случае, когда посетитель предполагает остаться в номере после 23:00, посетителю необходимо снять отдельный номер в Отеле и пройти процедуру регистрации на стойке приема и размещения или если позволяет категория номера и не превышает количество проживающих гостей запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке приёма и размещения. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или проживающего гостя согласно тарифу.

* 1. Время выезда из Отеля (расчётный час) – 12:00

Возможность выезда после расчётного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приёма и размещения.

В случае подтверждения службой приёма и размещения возможности выезда потребителя после расчётного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

* при выезде до 16:00 – 30% суточной оплаты
* при выезде до 18:00 – 50% суточной оплаты
* при выезде после 18:00 – производится оплата за полные сутки.
  1. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
* вызов скорой помощи;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
* побудка к определённому времени;
* предоставление кипятка;
* иные услуги по усмотрению исполнителя.
  1. Внеочередное право пользование услугами имеют:
* инвалиды войны;
* Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
* инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Плата за проживание и услуг Отеля осуществляется по ценам (тарифам), установленным Исполнителем. Информация о цене номеров и дополнительных услуг находится в отделе приема и размещения.

4.2. Оплата взимается Исполнителем при заселении в соответствии с единым расчетным часом и в соответствии с действующим на момент бронирования тарифами на гостиничные услуги.

4.3. Гостиничные услуги могут быть оплачены Потребителем наличными средствами или кредитной картой в валюте Российской Федерации (в рублях) в службе приема и размещения. К оплате принимаются следующие кредитные карты: Visa, MasterCard, Maestro, Мир.

4.4. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.5. Если Потребитель не воспользовался услугами, входящими в цену номера, и/или дополнительными услугами, по причинам, не зависящим от Исполнителя, Потребитель не вправе требовать от Исполнителя возврата денежных средств за такие услуги или перерасчета их стоимости.

Время заезда в Отель – 15:00

Возможность заезда ранее 15:00 исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приёма и размещения.

В случае подтверждения службой приёма и размещения возможности заезда потребителя до установленного времени, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

* при заезде до 9:00 – 100% суточной оплаты
* при заезде после 9:00 – 50% суточной оплаты

4.6. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором.

4.7. Дети до 5 лет (включительно) проживают бесплатно в номере родителей (без предоставления дополнительного места), завтрак оплачивается отдельно согласно прейскуранту.

4.8. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

1. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

5.1. Исполнитель обязуется оказать Потребителю весь перечень услуг, входящих в цену номера. Цена номера, а также объем включенных в цену номера услуг устанавливается соответствующими распоряжениями Исполнителя.

5.2. По просьбе Потребителя или на основании соответствующей заявки Заказчика Исполнитель предоставляет Потребителю дополнительные платные услуги из перечня услуг, оказываемых Отелем. Стоимость и объем дополнительных платных услуг устанавливается соответствующими распоряжениями Исполнителя.

5.3. Отель предоставляет Потребителям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ежедневная уборка номера;

-парковочное место;

- пользование всем оснащением коттеджа;

- услуги кабельного телевидения и беспроводной сети Wi-Fi;

- пользование ручным отпаривателем;

- предоставление кипятка, иголок, ниток;

- вызов скорой помощи и других специальных служб, пользование медицинской аптечкой;

- побудка к определенному времени суток;

- вызов такси;

- туристическая информация;

- смена постельного белья (ежедневно);

- смена полотенец (ежедневно);

-Предоставление дополнительного одеяла (по просьбе Потребителя доставляется в номер)

5.4. Исполнитель обеспечивает Потребителя справочной информацией о режиме работы всех служб и организаций, расположенных в Отеле. Справочная информация в текущем оперативном режиме предоставляется отделом приема и размещения Отеля по требованию Потребителя.

5.5. В случае заказа потребителем курьерской доставки посылок/писем/иных заказов в Отель, приём посылок/писем/иных заказов осуществляется на стойке службы приема и размещения самим потребителем или сотрудником Отеля с последующей передачей посылки/письма/иного заказа потребителю.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

6.1. Все потребители, проживающие в Отеле, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем правила проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами, перечисленные ниже:

6.1.2. В любое время суток не беспокоить других лиц, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номерах и местах общего пользования Отеля, будние дни в период с 22:00 до 8:00, с 13:00 до 15:00 по Московскому времени, выходные и нерабочие праздничные дни в период 22:00 до 10:00 следует избегать громкого разговора и смеха в местах общего пользования Отеля;

6.1.3. Потребитель обязуется своевременно и в полном объеме оплачивать гостиничные услуги, которые ему были предоставлены, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;

6.1.4. Потребитель обязуется соблюдать заявленные (указанные в заявке или договоре) сроки проживания в Отеле;

6.1.5. Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально - этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.

6.1.6. При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты потребитель должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на стойку службы приема и размещения. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объёме.

6.1.7. Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

6.1.8. Запрещается употребление принесённых с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Отеля, в том числе в ресторане, СПА-комплексе.

6.1.9. Запрещается загрязнение территории Отеля. Для сбора мусора предназначены урны.

6.2. Администрация ООО «КАРХУЛА ОТЕЛЬ» может предложить потребителю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника службы безопасности.

6.2.1. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- пользоваться в коттеджах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др;

- пользоваться неисправными электроприборами;

- хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы;

- курение табака, потребление никотиносодержащей продукции или использование кальянов в коттеджах, банях, СПА-комплексе, гриль-зонах и на территории ресторана;

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в коттедже;

6.3. В случае нарушения требований о запрете курения в общественных местах, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Отель вправе удержать сумму в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за детоксикацию коттеджа.

6.4. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в Отеле, запрещается:

- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администрации Отеля (допускается согласование в электронной форме);

- передавать ключ от коттеджа посторонним лицам;

- при уходе из коттеджа оставлять входную дверь открытой;

- проживание в коттедже лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приёма и размещения;

- потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в коттедже;

- нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум;

- приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия, наркотические вещества и иные опасные предметы.

6.5. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передаётся на разрешение в суд по месту нахождения истца.

В случае грубого нарушения правил проживания в Отеле или правил пожарной безопасности со стороны потребителя администрация имеет право отказать потребителю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

7.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять потребителям оплаченные услуги.

7.2. Информировать потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.

7.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

7.4. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях, за исключением случаев предоставления данных гостей в ФМС или по запросу компетентных органов.

7.5. Своевременно реагировать на просьбы потребителя, принимая меры по устранению аварий или поломок в коттедже в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в коттедже в кратчайшие сроки, администрация предлагает потребителю другой коттедж, аналогичной или более высокой категории, а при отсутствии таких категорий - категорию ниже с компенсацией разницы в цене коттеджа).

7.6. Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в коттеджах, а также за качество подготовки коттеджа к заселению.

7.7. Отвечать за сохранность вещей потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в коттедже.

7.8. Информировать гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение на территории Отеля (за исключением коттеджей, раздевалок СПА-комплекса, туалетных и душевых кабин).

7.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

7.10. В случае обнаружения забытых вещей потребителем, немедленно уведомить об этом владельца вещей, если владелец оставил свои контактные данные, либо является проживающим гостем. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течение трех месяцев с момента обнаружения, Отель вправе утилизировать её.

7.11. Отель вправе предоставлять сотрудникам Отеля доступ в коттедж для проведения уборки смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок и функционирования, а также в случае нарушения потребителем настоящих правил.

**Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном опьянении или под воздействием психотропных препаратов.**

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию потребителя.