

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. N 15-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между **заказчиком** (потребителем) и **ИП Корсун В.И.** (исполнитель).

1.1 Определение основных терминов, используемых в Правилах:

Исполнитель – Индивидуальный предприниматель Корсун Вера Ивановна (далее – «Исполнитель»), **ИНН 010501097350, ОГРНИП 304010524700156, Юридический/фактический адрес: 385020, Адыгея респ, Майкоп г, Пролетарская ул, домовладение 368.**

Гостиница (Гостевой комплекс) - имущественный комплекс (здания, часть здания, оборудование и иное имущество, апартаменты) расположенный по адресу: Майкопский р-он, станция Даховская, ул. Кубанская, д.1, предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – гостиница), присвоенная категория.

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Гость (потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести гостиничные услуги в пользу потребителя.

Заявка на бронирование – закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя, в виде направленного счета на оплату.

Бронирование - закрепление за потребителем номера (дома, апартаментов) в гостинице (средстве размещения) на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя, в виде направленного счета на оплату, и оплату 50 % этого счета со стороны заказчика.

Время заезда - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

Время выезда (расчётный час) - время, установленное исполнителем для выезда.

Регистрационная карта - документ, подтверждающий (при наличии подписей потребителя) заключение между потребителем и исполнителем договора на оказание гостиничных услуг, а также согласие потребителя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, временного проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостевом комплексе.

1.3 Соблюдение настоящих Правил обязательно как для гостей, так и для персонала исполнителя.

1.4 Режим работы гостевого комплекса (средства размещения) – круглосуточный.

1.5 Время, обозначаемое в настоящих Правилах, исчисляется по часовому поясу города Москва.

1.6 Телефон единого отдела бронирования и размещения: **+7 928 331-77-62;**

1.7 В целях обеспечения безопасности в публичных зонах гостиницы (средстве размещения) ведется видеонаблюдение.

1.8 Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика/потребителя путем размещения в уголке потребителя и на официальном сайте гостиницы (средстве размещения) по адресу <https://villariholiday.ru/information/>

2. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

- Мангальные зоны
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой в корпусах;
- побудка к определенному времени;
- помощь в вызове такси/трансфера по заказу гостя;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в средствах размещения гостевого комплекса;
- Спутниковое телевидение;
- Пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями гостиницы (канализация, холодная и горячая вода, кондиционирование, отопление).

С согласия гостя, доступны следующие платные услуги:

- Проживание;
- Предоставление дополнительной кровати в номере для гостей от 4 лет (по предварительному заказу) в зависимости от количества проживающих;
- Сибирский банный чан на дровах;
- Баня на дровах;
- Экскурсии
- Предоставление дров, угля, средства для розжига;
- Продажа решеток для барбекю и шампуров.
- Гигиенические наборы

2.3. Гостевой комплекс не несет ответственности за работу муниципальных коммунальных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, услуг цифровой передачи информации, телевидения, сетей сотовой связи).

3. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ

3.1 Началом оказания гостиничных услуг (время заезда в гостиницу) считается 14:00 дня заезда гостя. Расчётным часом окончания обслуживания (время выезда из гостиницы) считается 12:00 дня выезда гостя.

3.2 Если гость запрашивает заселить его раньше чем время заезда в гостиницу, то при наличии свободных номеров исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение в номере без дополнительной платы в промежутке с 11:00 до 14:00 дня заезда.

3.3 При желании гостя и наличии в гостинице свободных номеров в день выезда, возможен поздний выезд из гостиницы (т.е. выезд после расчетного часа окончания обслуживания – 12:00). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

- при выезде в интервале с 12:00 до 18:00 планового дня выезда – почасовая оплата от стоимости полных суток проживания, исходя из тарифа на проживание, по которому гость заселялся, действующего на данный период времени; при наличии свободных номеров исполнитель оставляет за собой право предоставить гостю услугу позднего выезда комплементарно;

- при выезде в интервале с 18:00 планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым

днем 100 % стоимости полных суток проживания, исходя из тарифа на проживание, по которому гость заселился, действующего на данный период времени.

3.4 Гость может отказаться от гостиничных услуг, выплатив Гостевому комплексу «Villari» неустойку в размере стоимости суточного проживания умноженного на количество дней оставшихся до окончания срока бронирования.

3.5 Переселение гостя в другой номер гостиницы осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию качественных гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения гостя принимается исполнителем.

3.6 Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

4.1. Заявка на бронирование проживания осуществляется в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством телефонной и электронной связи.

4.2. Исполнитель, при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного средства размещения и цене средства размещения (и дополнительных мест), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования в виде счета на оплату.

4.3. В гостинице применяется следующие виды бронирований:

- Негарантированное бронирование – заявка на бронирование без внесенной оплаты, заселение в гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

- гарантированное бронирование - оплаченное заранее на 50 % суммы предполагаемых гостиничных услуг бронирование (если иное не предусмотрено договором между потребителем и исполнителем), по выставленному счету, в течении 48 часов, либо оплата 50% стоимости предполагаемых гостиничных услуг в течение 2 (двух) часов, если заезд планируется менее чем за 48 часов от времени бронирования. Оплата гарантированного бронирования производится потребителем после подтверждения заявки исполнителем.

Подтвержденная заявка считается гарантированным бронированием, если полная стоимость всех суток проживания в номере оплачена потребителем на 50%, до даты заезда наличными денежными средствами, с помощью кредитной карты или по безналичному расчету. Внося предоплату заказчик соглашается с правилами бронирования и проживания в ГК «Villari», размещенными на по адресу:

Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования гостиничных услуг исполнителя гостем после 14:00 планируемого дня, но до 12:00 дня, следующего за планируемым дня заезда.

4.4. В Гостевом комплексе применяется следующие виды тарифов:

- Стандартный тариф – по текущему тарифу, после внесения предоплаты, заказчик может отменить бронирование с возвратом денежных средств или перенести бронирование, не

менее чем за 48 часов до заезда.

- Праздничный тариф – по текущему тарифу, после внесения предоплаты, заказчик может отменить бронирование с возвратом денежных средств или перенести бронирование, не менее чем за 7 суток до даты заезда.

4.5. Официальные координаты исполнителя для осуществления бронирования:

- телефон отдела продаж и бронирования: **+7 928 331-77-62**;
- сайт исполнителя, содержащий модуль для онлайн бронирования, <https://villariholiday.ru>;
- адрес электронной почты отдела продаж и бронирования исполнителя: info@villari.top;
- фактический адрес гостиницы: Республика Адыгея (Адыгея), ст-ца Даховская, ул. Кубанская, д. 3;
юридический адрес гостиницы: Адыгея респ., городской округ город Майкоп, Майкоп г, Пролетарская ул, домовладение 368

4.6. При бронировании гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, гость с помощью электронной связи пересылает исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- фамилия, имя, отчество заказчика
- дата и время заезда/выезда;
- категория и количество бронируемых средств размещения;
- количество и возраст гостей, которые будут проживать в доме (домах);
- перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- реквизиты предприятия (**для юридических лиц**).

4.7. При бронировании с помощью телефонной связи, указанной выше, состав данных сообщается гостем сотруднику исполнителя (Отдел бронирования), который самостоятельно заполняет форму бронирования.

4.8. Подтверждение или отказ в бронировании исполнитель направляет на электронный адрес потребителя в течение 1 часа с момента получения заявки. В период высокой загрузки гостиницы или большой загруженности работников отдела продаж и бронирования срок обработки заявок на бронирование, направленные на адрес электронной почты, может быть увеличен до 6 часов.

4.9. Отмена бронирования.

- Коррекция или аннулирование по негарантированному бронированию может производиться в любое время, на усмотрение исполнителя.
- Аннуляция гарантированного бронирования гостиничных услуг производится по запросу гостя, который он может направить посредством электронной или телефонной связи не менее чем за 48 часов до даты заезда, после чего в случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования сумма предоплаты, внесенная потребителем, подлежит возврату или, по его желанию, может быть сохранена на счете потребителя у исполнителя для использования оплаты гостиничных услуг исполнителя в будущем.
- В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки потребителя в отведенный для заселения интервал времени, исполнитель имеет право взыскать неустойку за упущенную выгоду, в размере 50 % от полной стоимости проживания.

4.10. При бронировании или свободном поселении гость выбирает тип средства размещения, а исполнитель её, при наличии возможности заселения, подтверждает.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

5.1 Оформление проживания гостей в гостинице производится путём заключения договора. Договор заключается при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

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

5.2 Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии 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 июля 1995 г. N 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».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14 летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся(размещающихся) 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.

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 Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Порядок оформления проживания потребителей в гостинице базируется на требованиях следующих нормативных актов: Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. N 109-ФЗ, Постановление правительства РФ от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

5.3 Размещение иностранных граждан, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах сроков действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

5.4 Предоставление всех услуг в гостинице для лиц моложе 18 лет осуществляется исключительно по сделке, заключенной с их законными представителями.

5.5 Основанием выдачи гостю ключа от номера является оплата гостиничных услуг или гарантия оплаты банковской картой (предварительная авторизация), а также заполненная и подписанная гостем и представителем исполнителя регистрационная карта. Ключ является собственностью гостиницы и подлежит возврату гостем по окончании срока пребывания.

5.6 Регистрационная карта является договором между гостем и исполнителем на оказание гостиничных услуг, содержит информацию о сроке пребывания в гостинице, серии о номере документа, дате рождения, контактном номере телефона, пункт о согласии с Правилами проживания в гостинице и об ознакомлении с ними, о несении ответственности за гостей размещенных с ним в номере, а также с Правилами пожарной безопасности в гостинице и иными правилами, утвержденными исполнителем.

5.7 После оплаты гостиничных услуг гостю выдается кассовый чек. Гость вправе запросить первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача производятся исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами в сфере бухгалтерского учета.

5.8 В случае отказа от оплаты проживания, либо от предварительной оплаты (подтверждение бронирования), исполнитель может отказать гостю в предоставлении услуг проживания.

5.9 При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка гостями на территории гостиницы, в частности, распитие спиртных напитков в запрещенных местах, совершение действий, нарушающих тишину и покой других гостей с 23:00 до 07:00, провоцирование конфликтных ситуаций, вытекающих в потасовки и драки, а также порча имущества, администрация исполнителя оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение гостя из гостиницы с обязательным составлением акта по случившемуся инциденту, и при необходимости, вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к ответственности. Гостевой комплекс оставляет за собой право взыскать стоимость порчи имущества согласно Приложения. Весь неучтенный инвентарь оценивается по рыночной стоимости на момент порчи, всё, что не указано в таблице оценивается на основании составленного акта порчи имущества по рыночной стоимости с учетом выполнения работ.

5.10 Гостиница гарантирует возможность проживания в гостинице только в оплаченный период времени. По желанию гостя и при наличии в гостинице свободных средств размещения проживание может быть продлено. Обязательными условиями продления проживания гостя являются:

- предварительное, не менее чем за 2 часа до указанного в регистрационной карте время выезда, информирование гостем отдела приема и размещения или отдела продаж и бронирования исполнителя о намерении продлить проживание;
- внесение гостем 100 % платы за продление проживания.

5.11. При заселении гостю необходимо проверить имущество средства размещения, его состояние. Обо всех неисправностях сообщить в течение часа с момента заселения (при заселении в ночное время – до 10.00 часов следующего дня). В случае несообщения – номер считается принятым в надлежащем состоянии и комплектации.

5.12. При выезде из гостиницы гостю необходимо обратиться на стойку приема и размещения, осуществить расчет за дополнительные услуги (при использовании) и сдать ключи от средства размещения.

5.13. При выявлении в номере имущества, которому нанесены повреждения, и если эти повреждения нанесены гостями в период проживания, администрация вправе взыскать с гостя штраф согласно стоимости.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1 Оказание услуг по проживанию в гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания гостя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

6.2 За гостиничные услуги исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчет;
- с использованием банковской карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

6.3 На территории гостиницы оплата гостиничных услуг в наличной форме осуществляется с персоналом Гостевого комплекса.

6.4 Дополнительные платные услуги гостиницы оплачиваются гостем согласно действующему прейскуранту исполнителя.

7. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

7.1 Все расчеты в гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях. Сутки проживания в гостинице исчисляются согласно установленным в гостинице расчетным часам заезда - выезда (согласно пункту 3.1. настоящих Правил).

7.2 Стоимость суток проживания в гостинице в средствах размещения различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым исполнителем (См. Приложение 1)

7.3 Все цены, условия и предложения продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по срокам действия, количеству мест, категориям номеров гостиницы;
- ограничены прочими условиями.

7.4 Неизменность стоимости услуг гарантируется гостю при подтверждении заявки гостиничных услуг в письменной форме (счет на оплату) путем точного указания стоимости услуг гостиницы. Стоимость является актуальной в течение срока действия счета (48 часов).

7.5 Дополнительное размещение гостей в номере возможно на основании оригинала документа, удостоверяющего личность гостя при условии регистрации заселения и оплаты проживания, согласно прейскуранту исполнителя.

8. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

8.1 Размещение в номере гостиницы детей до 3х лет с законными представителями (родителями, опекунами, усыновителями) осуществляется бесплатно (в случае не предоставления дополнительного спального места), в одном номере можно разместить только 1 ребенка до 6-ти лет, с законными представителями.

8.2 Размещение в номере гостиницы несовершеннолетних детей от 6 лет осуществляется за полную стоимость, согласно действующему прейскуранту, если иное не определено отдельным договором.

9. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ

9.1 С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества потребителей, в гостинице запрещается:

- курить в домах и верандах, точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) гостиницы, (Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или никотин содержащей продукции» от 23.02.2013 № 15-ФЗ);

При выявлении случая курения внутри средства размещения, гость соглашается компенсировать Гостевому комплексу расходы на дополнительную уборку номера в соответствии с установленным тарифом - 5000 (пять тысяч) рублей.

- использовать различные системы нагревания табака и смесей, в том числе ICOS, GLO, парогенерирующие устройства, кальяны и т.п. внутри средства размещения;
- оставлять открытыми двери от средства размещения;
- оставлять посторонних внутри средства размещения в свое отсутствие;
- передавать ключ от средства размещения третьим лицам;
- находиться в общественных местах комплекса обнаженным, в нижнем белье;
- загрязнять помещения и территорию комплекса, выбрасывать из окон средства размещения мусорили иные предметы;
- переставлять, выносить из номеров мебель, предметы оборудования номера, постельные принадлежности, полотенца;
- самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в апартаментах или общественных местах комплекса;
- хранить в средствах размещения громоздкие вещи, затрудняющие уборку;
- передвигаться в помещениях комплекса на мобильных средствах перемещения и средствах с электрическим приводом (самокатах, сигвеях, велосипедах, моноциклах, роликах и т.п.);
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: чрезмерное употребление алкогольных напитков, хулиганство, насилие, оскорбление, грубость или агрессия по отношению к другим лицам, и т.д.);
- пользоваться нагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, такими как: электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п., кроме приборов, установленных в апартаментах стационарно, либо предоставленных персоналом;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, расположенными внутри средств размещения гостей;
- закрывать обзор видеокамер наблюдения, блокировать или менять (устанавливать дополнительные) запорные устройства в дверях средства размещения;
- загромождать пожарные проезды и проходы путей эвакуации;
- забираться и находиться на крыше построек;
- использовать рекламную и агитационную продукцию и материалы, без согласования с администрацией гостиницы;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы, изъятые из гражданского оборота. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом «Об оружии» от 13.12.1996 г. № 150-ФЗ).

9.2 В случае несоблюдения гостем требований п.9.1 п.9.3, раздела 9 настоящих Правил, исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг потребителю в одностороннем порядке.

9.3 Гость обязан:

- 9.3.1 Соблюдать Правила техники безопасности и Правила пожарной безопасности, установленные в гостинице; использовать только электроприборы, которым оборудован номер.
- 9.3.2 Своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги гостиницы;
- 9.3.3 По истечении оплаченного срока размещения в гостинице - освободить номер;
- 9.3.4 Соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 до 07:00 следующего дня;
- 9.3.5 Соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водопроводные краны по окончании использования, уходя - выключать телевизор и осветительные приборы, закрывать дом;
- 9.3.6 Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и других гостей;
- 9.3.7 Незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;
- 9.3.8 Незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже/утере ключа от средства размещения;
- 9.3.9 Незамедлительно сообщать администрации исполнителя об обнаружении бесхозных предметов и вещей;
- 9.3.10 Бережно относиться к имуществу исполнителя, возмещать ущерб в случае повреждения или утраты имущества исполнителя согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества гостиницы (на основании составляемого сотрудниками гостиницы, акта ущерба), в соответствии с ГК РФ Статья 1064 «Общие основания ответственности за причинение вреда».
- 9.3.11 Нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей и гостей в составе групп; При пребывании посетителей в ночное время (с 23:00 до 07:00) – оформлять их заселение в номер в качестве гостей по действующему прейскуранту цен на проживание и на основании документа, удостоверяющего личность;
- 9.3.12 При выезде произвести полную оплату оказанных исполнителем гостиничных услуг, если оплата не была совершена заранее.
- 9.3.13 В случае нарушения настоящих Правил проживания, проявления в отношении персонала гостиницы и других гостей действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу, а также посягающие на честь и достоинство других людей, администрация гостиницы имеет право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и выселить гостя и иных проживающих с ним лиц без компенсации оплаченного проживания, уведомив гостя не менее, чем за 1 час.
- 9.3.14 В условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, на территории гостиницы соблюдать все меры согласно действующим нормативно-правовым актам.
- 9.4 Гостиница имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или алкогольного опьянения.
- 9.5 В случае нарушения гостем общественного порядка и тишины сотрудники гостиницы вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.
- 9.6 Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, шумовых и осветительных эффектов, лазерных указок и иных подобных приспособлениях возможны только с согласия администрации исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.
- 9.7 Администрация исполнителя оставляет за собой право посещения средства размещения

гостя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, нарушения санитарных норм, а также в случае совершения гостем противоправного деяния.

9.8 При осуществлении на территории гостиницы фото и видеосъемки гость должен обеспечивать соблюдение прав других гостей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия и по согласованию с администрацией Гостиницы.

10. ПРОЖИВАНИЕ С ЖИВОТНЫМИ

10.1 В гостинице разрешено проживание с домашними животными.

10.2 Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с потребителем, проживающим с домашним животным в случае:

- Агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.
- Порчи животным имущества гостевого комплекса

10.2 Разрешено нахождение на территории гостиницы животных специальных подразделений правоохранительных органов (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

11. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ ГОСТИНИЦЫ И ПРАВИЛА ПАРКОВКИ

11.1 Въезд и размещение транспортного средства на территории комплекса, возможен только в зоне парковки у средства размещения.

11.3 Размещение транспортного средства на территории парковки не является заключением договора хранения. Туристический комплекс не несет ответственности за сохранность транспортных средств или иного имущества, размещенного на территории парковки, в том числе оставленного в транспортных средствах.

11.4 При пользовании парковкой:

- не допускается движение транспорта на территории гостевого комплекса со скоростью выше 20 км/час;
- не допускается проезд транспорта по газонам, клумбам, тротуарам, пешеходным дорожкам;
- не допускается парковка транспорта в местах, для этого не отведенных в т.ч. на проезжей части, перед входом в гостиницу, перед эвакуационными выходами, пожарными проездами;
- не допускается создание помех для выезда припаркованного на территории парковки транспортного средства.

11.5 На территории парковки и прилегающей территории запрещено:

- мойка транспортных средств;
- ремонт, техническое обслуживание транспортных средств (в т.ч. замена жидкостей, масел, аккумуляторов, колёс и т.д.);
- использование клаксона и иных звуковых устройств, превышающих допустимый уровень шума;
- пользование транспортными средствами с изменёнными техническими характеристиками выхлопной системы, превышающий допустимый уровень шума.

11.6 В случае нарушения установленных правил администрация гостиницы оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг.

12. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

12.1 Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений, территорий Гостиницы и оказываемых услуг, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам, ([Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 Об утверждении Положения о классификации гостиниц](#), Допустимая температура в номерах 18 - 24 градусов по Цельсию в холодный период года, 20 - 28 градусов по Цельсию в теплый период года; Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 30 января 2003 г. N 4 "О введении в действие СанПиН 2.1.2.1188-03": Температура воды в открытых бассейнах должна поддерживаться летом на уровне 27°C, зимой - 28°C.)

12.2 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.4 Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.5 Исполнитель предлагает гостям дополнительные платные услуги согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту оказываемых услуг. Принуждение потребителей к пользованию платными услугами исключено.

12.6 В случае истечения оплаченного гостем срока проживания, отсутствия оплаты продления проживания и отсутствия самого гостя, администрация исполнителя вправе создать комиссию, которая опишет личные вещи, находящиеся в номере, и освободит от них гостиничный номер. При этом, описанные в номере гостя материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов и изделий из них, ценных документов, помещаются на хранение в камеру забытых и найденных вещей.

12.7 Все вещи за исключением скоропортящихся продуктов, забытые гостем в номере, передаются на ответственное хранение в «Камеру забытых и найденных вещей» исполнителя, а, при условии установления подлинного владельца забытых вещей и его контактных данных, администрация исполнителя принимает меры по их возврату владельцу за счет гостя. Хранятся забытые вещи 3 месяца, после чего подлежат утилизации.

12.8 Порядок хранения забытых и найденных вещей и выдачи их владельцам утверждается исполнителем.

12.9 Администрация гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей потребителя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице, а также за ценные вещи, оставленные в зонах общего пользования. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцам.

12.10 Сотрудники администрации вправе произвести замену предоставленного гостю средства размещения и требовать незамедлительного освобождения занимаемого номера, в случае выявления необходимости осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению услуги.

12.11 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в местах общего пользования (за исключением бани и средств размещения) систем видеонаблюдения.

12.12 Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и других посетителях гостиницы.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1 В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, гость может решить их с менеджером Гостевого комплекса.

13.2 В случае невозможности устранения выявленных недостатков, потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны исполнителя и потребителем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны исполнителя.

13.3 Администрация исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

13.4 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация исполнителя и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ

13.5 Гость согласен на обработку персональных данных, согласно регистрационной карте, с целью исполнения условий Федерального закона №152-ФЗ «о персональных данных», правил проживания и размещения в гостинице, дает свое согласие ИП Корсун В.И. на обработку в документальной и/или электронной форме нижеследующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения; место рождения;
- пол;
- гражданство;
- паспортные данные,
- адрес места жительства,
- дата регистрации по месту жительства;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;

Настоящее согласие может быть отозвано в письменной форме. Настоящий документ регулирует взаимоотношения между гостиницей, которая обрабатывает персональные данные, и гостем, который предоставляет свои персональные данные на обработку. Гость, регистрируясь в гостинице, обязуется принять Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие). Принятием (акцептом) оферты настоящего Согласия является регистрация гостя в гостинице. Гость соглашается, что ИП Корсун В.И. производит обработку его персональных данных со следующими условиями:

1. Персональные данные не относятся к общедоступным;
2. Целью обработки персональных данных является регистрация гостя в гостевом комплексе;
3. Основанием для обработки является ст.24 Конституции РФ; ст.9 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»;
4. В ходе обработки будут совершены следующие действия: сбор, запись, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача Органам федеральной миграционной службы, удаление, уничтожение;
5. Передача персональных данных Органам федеральной миграционной службы на основании установленного законодательства Российской Федерации;
6. Персональные данные обрабатываются до прекращения деятельности гостевого комплекса. Хранение персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону №125-ФЗ «Об

архивном деле в РФ»;

7. Согласие может быть отозвано гостем, путем направления письменного заявления в гостиницу;

8. В случае отзыва гостем согласия, гостиница вправе продолжить обработку без согласия гостя при наличии оснований, указанных в п. 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»;

Правила обязательны к применению с 01.01.2022