**Правила проживания в СПА-отеле РАССТАЛ**

1. **Общие положения**
2. Настоящие правила проживания в ООО «СПА-отель РАССТАЛ» разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», установленными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085.
3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке проживания, означают:

**«Гостиница»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

**«Цена номера (места в номере)»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

**«Потребитель»** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**«Исполнитель»** - ООО «СПА-отель РАССТАЛ», предоставляющие Потребителю гостиничные услуги;

**«Заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Потребителя;

**«Бронирование»** - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (Потребителем);

**«Расчетный час»** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

1. **Порядок бронирования, оформления проживания и оплаты услуг**
2. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

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

ж)разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

1. Потребитель оплачивает гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме при заключении договора либо в полном объеме после их оказания Потребителю.
2. При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
3. При оформлении проживания в гостинице Исполнитель выдает регистрационную карту, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
4. Бронирование мест осуществляется на основании двухстороннего договора, письменной индивидуальной или групповой заявки, а также заявки посредством почтовой, телефонной и иной связи.
5. Потребитель вправе выбрать следующие виды бронирования:

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование номера считается гарантированно подтвержденным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, как минимум первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования гостиницей.

 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 гарантированное бронирование аннулируется;

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором при котором первая оплата производится Потребителем по прибытии в гостиницу у стойки ООО « СПА-отель РАССТАЛ». Негарантированное бронирование происходит после получения гостем подтверждения бронирования от гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий Потребителя. Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 20 часов 00 минут по московскому времени указанного дня заезда. При неприбытии до 20 часов 00 минут по московскому времени бронирование аннулируется. Обязательства по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии свободных мест.

1. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

 8.Плата за проживание и оказание услуг в гостинице осуществляется по утвержденным ценам, которые доводятся до сведения Потребителя в виде прейскуранта на определенный Исполнителем период.

 9.В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

- от 6 до 12 часов после расчетного часа – оплата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа – оплата за полные сутки.

При проживании менее суток (24 часа) оплата взимается за сутки независимо расчетного часа.

При размещении Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа (ранний заезд) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

 10.Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов:

- при проживании не более 6 часов расчетного часа – почасовая оплата;

- при проживании от 6 до 12 часов расчетного часа – оплата за половину суток;

- при проживании от 12 до 24 часов расчетного часа – оплата за полные сутки.

1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы и в случае необходимости причиненный Исполнителю ущерб.
2. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места в номере оплата не взимается;
3. Дети до 14 лет обязаны проживать в одном номере с родителями или иными законными представителями, а так же лицами имеющими доверенность на право сопровождения детей от родителей.
4. Регистрация 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.
5. Лица до 18 лет, не имеющие от законных представителей доверенности на сопровождающих лиц в отель не заселяются.
6. При наличии свободных мест по желанию потребителя одному лицу может предоставляться номер на два и более мест с полной оплатой стоимости номера.
7. По просьбе Потребителя в номере может быть предоставлено дополнительное место – оплата за это место взимается согласно прейскуранту.
8. Временное проживание российских и иностранных граждан, независимо от места их регистрации, на срок свыше двух месяцев возможно с особого разрешения Исполнителя.
9. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Исполнитель гарантирует круглосуточное оформление Потребителей, пребывающих в гостиницу и убывающих из нее.
10. **Порядок проживания**
11. Потребитель обязан соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила пожарной безопасности.
12. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории гостиницы. В случае нарушения гостем запрета Заказчиком установлено возмещение ущерба Исполнителю в размере 3000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.
13. Проживающие в гостинице обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества. В случае, если Потребитель в процессе проживания либо нахождения на территории отеля нанес имущественный ущерб в номере, либо здании или прилегающей территории, он обязан возместить его, согласно «Прейскуранту цен для возмещения ущерба ООО «СПА-Отель РАССТАЛ».
14. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

1. В комплектацию медицинской аптечки входят:

- изделия медицинского назначения для временной остановки наружного кровотечения и перевязки ран;

- изделия медицинского назначения для проведения сердечно-легочной реанимации;

- прочие изделия медицинского назначения.

Работникам Исполнителя строго запрещено предоставлять Потребителям медикаменты, химико-терапевтическую продукцию и иные лекарственные средства.

1. Потребитель обязан соблюдать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов.
2. Запрещается распивать спиртные напитки на территории отеля за исключением ресторана, номера.
3. В ситуации, если гость создаёт помеху, препятствия отдыху других гостей, администратор обязан вызвать наряд полиции и принять решение о прекращении договора в одностороннем порядке и выселении нарушителя. При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания, возврат средств, внесённых гостем за проживание, и иные услуги не производится.
4. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами
5. Перед тем, как покинуть номер, Потребитель обязан убедиться, что окна и двери тщательно закрыты, выключены электроприборы и водоснабжение.
6. Запрещается в свое отсутствие оставлять посторонних лиц в номере, передавать ключ-карту гостя третьим лицам.
7. Содержать в номере животных, птиц и т.п. строго запрещается.
8. Строго запрещается хранить в номере громоздкие вещи, ядовитые, взрывчатые и пожароопасные вещества.
9. Строго запрещается, находясь на территории гостиницы, иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие без документов на разрешение.
10. Потребитель несет полную ответственность за своих посетителей.
11. Посетители, приходящие к Потребителю, обязаны пройти регистрацию на рецепции Гостиницы и предъявить паспорт либо иной документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность Посетителя.
12. Исполнитель не несет ответственность за пропажу денег и ценностей, не сданных в камеру хранения, а также не размещенных в сейфе номера.
13. При выезде из гостиницы Потребитель обязан поставить в известность администратора службы размещения, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги.
14. Книга отзывов и предложений находится у администратора в службе размещения и выдается по первой просьбе Потребителя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).
15. Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи Гостя, оставленные в номере.
16. Администрация отеля имеет право отказать в обслуживании и заселении лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также при нарушении общепризнанных норм и правил поведения без объяснения.
17. Исполнитель оставляет за собой правоведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, коридоры, наружная территория отеля) в целях обеспечения безопасности гостей и работников отеля».
18. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере.
19. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ[[1]](#footnote-1).
1. Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085. [↑](#footnote-ref-1)