



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ОЗОН»

_____ А.А. Казьмин

«__» _____ 20__ г.

**ПРАВИЛА
РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ
В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «ИГОРА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг курорта «Игора» (далее – Гостиничный комплекс) разработаны на основе Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании услуг по сертификатам и др.
- 1.3. Гость обязуется самостоятельно ознакомиться с правилами до момента оплаты услуги. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Службы приема и размещения, а также на сайте курорта igora.ru

2. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

Основные определения и термины, применяемые в настоящих правилах:

- 2.1. "Гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Комплексе, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- 2.2. "Гостиничный комплекс" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;
- 2.3. "Плата за проживание" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- 2.4. «Гость» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги Гостиничного комплекса исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 2.5. "Исполнитель" – общество с ограниченной ответственностью «ОЗОН»;
- 2.6. "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;
- 2.7. "Бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров на Гостиничный комплекс заказчиком (потребителем);
- 2.8. «Гарантированное бронирование» - предварительный заказ мест и/или номеров, гарантированный кредитной картой/100% оплаченный заказ;
- 2.9. «Расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

3. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

- 3.1. Режим работы Гостиничного комплекса – круглосуточный.
- 3.2. Расчетный час – 12 часов по местному времени. Установленное время заезда – 14 часов, установленное время выезда – 12 часов по местному времени.
- 3.3. При осуществлении процедуры заселения в Гостиничный комплекс осуществляется 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.
- 3.4. Никакой другой документ, удостоверяющий личность, не может быть основанием для поселения гостя в отель.
- 3.5. Граждане СНГ должны предъявить паспорт и миграционную карту для регистрации в Управлении по вопросам миграции МВД.
- 3.6. Иностранцы должны предъявить паспорт, визу и миграционную карту для регистрации в Управлении по вопросам миграции МВД.
- 3.7. При заселении в отель гражданина, прибывшего на территорию РФ, из любой другой страны, сотрудник службы приема вправе отказать в заселении в Гостиничный комплекс при отсутствии заполненной миграционной карты и действующей визы (при необходимости).
- 3.8. Гость вносит 100% оплату суток проживания, при продлении Гость обязан оплатить дальнейшее проживание до расчетного часа.
- 3.9. При проживании по специальному предложению (пакету) Гость вносит 100% предоплату за весь период проживания.

- 3.10. При поселении Гостя в коттедж/апартаменты администратор гостиницы должен информировать гостей о необходимости сообщить о времени выезда не позднее, чем за 15 минут для приема коттеджа.

4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 4.1. Бронирование номера/коттеджа/апартаментов в Гостиничном комплексе осуществляется через Службу приема и размещения Гостей отеля или отдел обслуживания корпоративных клиентов.
- 4.2. Отдел обслуживания корпоративных клиентов принимает групповые заявки, поступившие на e-mail: sales@igora.biz и по тел. 8 (812) 960-00-55.
- 4.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания.
- 4.4. В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 2 (двое) суток до предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.
- 4.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, гостиничный комплекс оставляет за собой право аннулировать бронирование после 15.00 по местному времени. При этом администрация Гостиничного комплекса примет разумные меры связи с гостем для уточнения его планов.

5. ПОРЯДОК ОПАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ

- 5.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом, осуществляется по ценам, установленным приказом, утвержденным генеральным директором.
- 5.2. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.
- 5.3. Время заезда Гостя в номер Гостиничного комплекса 14 часов. Допускается размещение в номерах до 14 часов.
- 5.4. При размещении потребителя без предварительного бронирования с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 5.5. Время заселения в отель 14:00. При заезде Гостя до указанного времени, Гостиничный комплекс предоставляет заселение Гостю при наличии свободных номеров/коттеджей/апартаментов без дополнительной оплаты, но не ранее 12:00.

- 5.6. В случае отъезда Гостя позднее установленного часа, до 18.00, взимается оплата в размере 50% от установленного тарифа за номер за сутки, после 18.00 - полная стоимость проживания за сутки.
- 5.7. Ранний заезд и поздний выезд без предварительного бронирования в Гостиничном комплексе не гарантированы и предоставляются по возможности, при наличии свободных номеров/коттеджей/апартаментов после обязательного согласования с директором Гостиничного комплекса.
- 5.8. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения.
- 5.9. Детям до 5 лет предоставляется бесплатное проживание без предоставления им отдельного места.
- 5.10. При наличии возможности, Гостиничный комплекс может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом для детей до 14 лет.
- 5.11. При выезде Гость производит окончательный расчет на стойке размещения за предоставленные услуги и сдает ключ администратору.
- 5.12. Гостиничный комплекс предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
- доставка корреспонденции в номер;
 - вызов такси;
 - интернет в лобби отеля и номерах;
 - доставка вещей по требованию гостя, таких как: кондиционер для волос, гель для душа, набор по уходу за полостью рта, швейный набор, одного комплекта посуды и столовых приборов, расческа, пилочка для ногтей, тапочки, наборы для бритья, ножницы, вешалки, зонты, зарядки для телефонов, детские кроватки и пр.;
 - хранение вещей в багажной комнате;
 - побудка к определенному времени;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - вызов скорой помощи и других спец. служб.
- 5.13. Услуга Гостиничного комплекса «Побудка» осуществляется в установленное время.
- 5.14. Уборка в номере/коттедже/апартаментах и смена полотенец производится ежедневно, смена постельного белья производится:
- в отеле, в коттеджах и апартаментах – через 3 ночи;
 - по требованию в любое время.

6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ

6.1. В обязанности Гостя входит:

- В случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса Гость должен возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим приказом о возмещении

ущерба. Размер ущерба определяется согласно утвержденному преискуранту генеральным директором.

- Соблюдать чистоту и порядок.
 - Соблюдать тишину в установленное законодательством время суток.
 - Нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей.
 - Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов хранить в сейфе в номере/коттедже/апартаментах или передавать на бесплатное хранение в сейф на стойку администратора отеля.
 - Соблюдать правила пожарной безопасности.
 - Покидая номер/коттедж/апартаменты, закрыть: входные двери, водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
 - Находиться на территории объектов курорта только согласно их режиму работы.
 - По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер/коттедж/апартаменты, сдать ключи на стойку администратору отеля.
 - Оплачивать все оказанные услуги в надлежащее время и в полном объеме.
- 6.2. В Гостиничном комплексе запрещается:
- Оставлять в номере/коттедже/апартаментах посторонних лиц в свое отсутствие.
 - Передавать посторонним лицам ключ и карту Гостя.
 - Проживать в номере/коттедже/апартаментах с домашними животными (птицами, рептилиями и другими видами животных). Штраф за проживание с животными в номерном фонде – от 3000 рублей до 5000 рублей (в зависимости от длительности проживания)
 - Хранить громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
 - Использовать беспилотные летательные аппараты над территорией курорта в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.03.2010 г. № 138 * ред. От12.07.2016г.) «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации.
 - Въезжать на территорию курорта на любых внедорожных мотосредствах квадроциклах, снегоходах и т.п. транспортных средствах.
 - Разводить костры, разжигать собственные мангалы на территории курорта и близлежащей территории;
 - Пользоваться нагревательными приборами и бытовой техникой за исключением приборов, установленных в номерах/коттеджах/апартаментах.
 - Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией.
 - Нарушать покой других гостей, создавая шум после 23:00.
 - Использовать пиротехнические средства на территории всего курорта (фейерверки, салюты и т.д.) без согласования с администрацией курорта.
 - В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 15-ФЗ от 23 февраля 2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории гостиничного комплекса. За курение установлен штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на генеральную уборку и очистку воздуха от запаха дыма.

7. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

- 7.1. Обеспечивать заявленное Гостиничным комплексом качество предоставляемых услуг.

- 7.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых на курорте «Игора», форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере/коттедже/апартаментах в «Папке гостя», либо в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса.
- 7.3. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса;
- 7.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- 7.5. Гостиничный комплекс, в соответствии со статьей 926 Гражданского кодекса РФ отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не хранящихся в сейфе. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, при нарушении им порядка проживания в Гостиничном комплексе.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- 8.1. Гостиничный комплекс имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиничного комплекса.
- 8.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостиничном комплексе, при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 18:00 (если срок проживания не продлен и не оплачен вовремя), администрация Гостиничного комплекса вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере/коттедже/апартаментах отсутствующего Гостя и освободить номер /коттедж/апартаменты.
- 8.3. Порядок правил хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей» регламентирован стандартами предоставления услуг, утвержденными Генеральным директором, и находятся в Службе приема и размещения.
- 8.4. Срок хранения забытых и найденных вещей составляет 3 месяца.
- 8.5. Администрация оставляет за собой право посещения номера/коттеджа/апартаментов без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 8.6. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиничный комплекс руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства № 1085 от 09 октября 2015г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Директор Гостиничного комплекса _____ Е.В. Авакова