**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор ООО «ОЗОН»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Скотников

«\_\_\_» 20 года

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ**

**В гостиничном комплексе курорта «Игора»**

|  |
| --- |
| 1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** |

* 1. Настоящие Правила проживания в гостиничном комплексе курорта «Игора» разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
  2. Настоящие Правила обязательны для всех Потребителей и Заказчиков.

Потребитель/Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг и (или) до момента заселения в Гостиничный комплекс курорта «Игора». Настоящие Правила размещены на информационном стенде Службы приема и размещения, а также на официальном сайте Исполнителя.

Факт оплаты гостиничных услуг и (или) проживание (нахождение) в Гостиничном комплексе курорта «Игора» подтверждает ознакомление Пользователя/Заказчика с настоящими Правилами.

* 1. В целях буквального толкования условий настоящих Правил установлены следующие определения:

- «Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «ОЗОН», юридический адрес: 188730, Ленинградская область, Приозерский м.р-н, Сосновское с.п., пос. Платформа 69-й км, ул. Всесезонная, д. 1, корп. 88, пом. 44, ИНН 4712018100.

- «Гостиничный комплекс курорта «Игора»»:

* здания гостиницы, апарт-отеля и коттеджей, расположенные на земельном участке с кадастровым номером 47:03:1209002:183 по адресу: Ленинградская область, Приозерский м.р-н, Сосновское с.п., пос. Платформа 69-й км, ул. Всесезонная, земельный участок № 1;
* здания отеля «Времена года», расположенные на земельном участке с кадастровым номером 47:03:1209002:184 по адресу: Ленинградская область, Приозерский м.р-н, Сосновское с.п., пос. Платформа 69-й км.

- «Официальный сайт Исполнителя» – совокупность информационных ресурсов, размещаемых в сети Интернет по адресу https://igora.ru, опубликованный Исполнителем для всеобщего сведения с целью предоставления достоверной и актуальной информации об услугах.

- «Потребители (Гости)» - физические лица, проживающие в Гостиничном комплексе курорта «Игора».

- «Заказчик» - физическое или юридическое лицо, заказывающие или приобретающие услуги Гостиничного комплекса курорта «Игора» в пользу Потребителя.

|  |
| --- |
| 1. **УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ** |

* 1. Режим работы Гостиничного комплекса курорта «Игора» – круглосуточный.
  2. Расчетный час – 12 часов по местному времени.
  3. Установленное время заезда – 15 часов, установленное время выезда – 12 часов по местному времени.
  4. Заселение в Гостиничный комплекс курорта «Игора» осуществляется при предъявлении 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, 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.
  5. Заселение в Гостиничный комплекс курорта «Игора» 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 законных представителей (одного из них), в письменном виде, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.
  6. Заселение в Гостиничный комплекс курорта «Игора» несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
  7. Никакой иной документ, удостоверяющий личность, не может быть основанием для заселения Потребителя в Гостиничный комплекс курорта «Игора».
  8. Иностранные граждане обязаны предъявить паспорт, и, в предусмотренных законодательством случаях, визу и миграционную карту для регистрации в Управлении по вопросам миграции МВД.
  9. При заселении в Гостиничный комплекс курорта «Игора» гражданина, прибывшего на территорию РФ из любой другой страны, сотрудник Службы приема и размещения вправе отказать в заселении в Гостиничный комплекс курорта «Игора» при отсутствии заполненной миграционной карты и действующей визы (при необходимости).
  10. Потребитель/Заказчик вносит 100% оплату стоимости суток проживания, при продлении срока проживания Потребитель/Заказчик обязан оплатить дальнейшее проживание до расчетного часа.
  11. При проживании по специальному предложению (пакету) Потребитель/Заказчик вносит 100% предоплату за весь срок проживания.

|  |
| --- |
| 1. **УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ** |

* 1. Бронирование номера в Гостиничном комплексе курорта «Игора» осуществляется через отдел бронирования, администратора службы приема и размещения, по телефону (812)960-00-55, а также на официальном сайте Гостиничного комплекса курорта «Игора».
  2. Отдел обслуживания корпоративных клиентов принимает групповые заявки, поступившие по тел. (812) 960-00-55.
  3. Тарифы на проживание, условия предоплаты, аннуляции бронирований, незаезда, регламентируются приказами Исполнителя "Тарифы на проживание". Иные условия бронирования и аннуляции бронирования могут быть согласованы в договоре, заключаемом между Исполнителем и Заказчиком в письменной форме, на услуги проживания в Гостиничном комплексе курорта «Игора».
  4. Гарантированное бронирование может быть отменено в соответствие с индивидуальными условиями бронирования, прописанными в подтверждении. В случае незаезда Потребителя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. При этом Исполнитель примет разумные меры для связи с потребителем для уточнения его планов.
  5. Для возврата денежных средств за неоказанные услуги необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 1 к настоящим Правилам) и отправить его копию по адресу электронной почты: booking@igora.ru. Заявление на возврат денежных средств за неоказанные услуги рассматривается администрацией Гостиничного комплекса в течение 10 дней со дня его получения. По результатам рассмотрения заявления администрация Гостиничного комплекса направляет заявителю решение о возврате денежных средств/отказе в возврате денежных средств с объяснением причины отказа.
  6. При возврате денежных средств за неоказанные услуги, оплата которых производилась за наличный расчет, выдача денежных средств производится по адресу Гостиничного комплекса.
  7. При возврате денежных средств за неоказанные услуги, оплата которых производилась безналичным путём, денежные средства переводятся на банковскую карту/расчетный счет, с которых производилась оплата (поступление средств на счет осуществляется в течение 30 календарных дней, в зависимости от работы банка-эмитента).

|  |
| --- |
| 1. **ПОРЯДОК ОПАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ** |

* 1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом курорта «Игора», осуществляется по ценам, установленным приказом Исполнителя и размещенным на сайте.
  2. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.
  3. При размещении Потребителя с 03 часов 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) плата за проживание в период со времени заселения до времени заезда взимается в размере половины стоимости суток проживания. При заезде с 12 часов 00 минут до времени заезда плата за ранний заезд не взимается.
  4. Время заезда в Гостиничный комплекс курорта «Игора» 15 часов 00 минут. При заезде Потребителя до указанного времени, Исполнитель предоставляет заселение Потребителю при наличии свободных номеров.
  5. В случае освобождения номера Потребителем позднее установленного расчетного часа, но до 19 часов 00 минут, взимается оплата в размере 50% от цены установленного тарифа за номер за сутки, после 19 часов 00 минут - полная цена проживания за сутки.
  6. Ранний заезд и поздний выезд без предварительного бронирования в Гостиничном комплексе курорта «Игора» не гарантированы и предоставляются по возможности, при наличии свободных номеров.
  7. Дополнительные услуги предоставляются Потребителям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения, размещается на сайте.
  8. Детям до 5 лет включительно предоставляется бесплатное проживание без выделения отдельного спального места, в том числе при размещении в детской кроватке или манеже, в номерах категории «Стандарт» и «Стандарт МГН» отеля «Игора», а также в номерах категории «Стандарт» отеля «Игора. Времена Года».
  9. Детям до 3 лет включительно предоставляется бесплатное проживание без выделения отдельного спального места, в том числе при размещении в детской кроватке или манеже, в номерах апарт-отеля, коттеджах с двумя спальнями и коттеджах с тремя спальнями в отеле Игора.
  10. При выезде Потребитель производит окончательный расчет на стойке размещения за предоставленные услуги и сдает ключ администратору.
  11. Исполнитель предоставляет Потребителям без дополнительной платы следующие виды услуг:
      + доставка корреспонденции в номер;
      + вызов такси;
      + предоставление кипятка;
      + интернет в номерах;
      + побудка к определенному времени;
      + пользование медицинской аптечкой;
      + вызов скорой помощи.
  12. Услуга Гостиничного комплекса курорта «Игора» «Побудка» осуществляется в установленное Потребителем время.
  13. Уборка проводится ежедневно. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в три дня.

|  |
| --- |
| 1. **ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ** |

* 1. Потребитель обязан:
     + В случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса курорта «Игора» по вине Потребителя, последний обязан возместить ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
     + Размер ущерба определяется согласно прейскуранту, утвержденному Исполнителем;
     + 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 или передавать на бесплатное хранение в сейф на стойку администратора отеля;
     + Соблюдать правила пожарной безопасности;
     + Покидая номер закрыть: входные двери, водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
     + По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер, сдать ключи на стойку администратору отеля;
     + Оплачивать все оказанные услуги в надлежащее время и в полном объеме;
     + Не оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Гостиничном комплексе курорта «Игора»;
     + Не допускать в номер посторонних лиц, незарегистрированных в Гостиничном комплексе курорта «Игора» в качестве проживающих.
  2. В Гостиничном комплексе курорта «Игора» запрещается:
     + Передавать посторонним лицам ключ и карту Гостя;
     + Проживать в номере с домашними животными (включая птиц, рептилий и других животных);
     + Хранить громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
     + Использовать беспилотные летательные аппараты над территорией отеля в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.03.2010 г. № 138 «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации»;
     + Въезжать на территорию Гостиничного комплекса курорта «Игора» на любых внедорожных мотосредствах квадроциклах, снегоходах и т.п. транспортных средствах;
     + Разводить костры, разжигать собственные мангалы на территории Гостиничного комплекса курорта «Игора» и близлежащей территории;
     + Пользоваться нагревательными приборами и бытовой техникой за исключением приборов, установленных в номерах;
     + Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией;
     + Нарушать покой других гостей, создавая шум после 22 часов 00 минут по местному времени;
     + Использовать пиротехнические средства на территории Гостиничного комплекса курорта «Игора» (фейерверки, салюты и т.д.);
     + 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 курорта «Игора». За курение на территории Гостиничного комплекса курорта «Игора» взимается плата в размере 5000 (пять тысяч) рублей (покрытие расходов на генеральную уборку и очистку воздуха от запаха дыма).
  3. Поведение Потребителей должно соответствовать общепринятым правилам поведения в общественных местах, не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью, либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Потребитель несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

|  |
| --- |
| 1. **ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ** |

* 1. Обеспечивать заявленное Гостиничным комплексом курорта «Игора» качество предоставляемых услуг.
  2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в Гостиничном комплексе курорта «Игора», форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса курорта «Игора», на официальном сайте.
  3. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса курорта «Игора» в уголке потребителя.
  4. Своевременно рассматривать требования и жалобы Потребителей.
  5. Исполнитель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за сохранность вещей Потребителя в номере за исключением денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, подлежащих хранению в сейфе. Исполнитель не несет ответственности за утрату вещей Потребителя, при нарушении им порядка проживания в Гостиничном комплексе курорта «Игора».

|  |
| --- |
| 1. **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ** |

* 1. В случае истечения срока проживания в Гостиничном комплексе курорта «Игора», при отсутствии Потребителя в номере после 12 часов 00 минут (если срок проживания не продлен и не оплачен вовремя), Исполнитель вправе освободить номер от находящегося в номере имущества Потребителя, создав комиссию и сделав опись такого имущества.
  2. Максимальная вместимость номеров в зависимости от их категории:

- номер стандарт в отеле «Игора. Времена года» – 2 человека (без возможности размещения дополнительной кровати, за исключением детской кроватки/манежа для ребёнка до 5 лет включительно);

- номер семейный МГН в отеле «Игора. Времена года» – 4 человека (без возможности размещения дополнительной кровати);

- номер семейный в отеле «Игора. Времена года» – 4 человека (без возможности размещения дополнительной кровати);

- номер стандарт в гостинице «Игора» – 2 человека (без возможности размещения дополнительной кровати, за исключением детской кроватки/манежа для ребёнка до 5 лет включительно);

- номер стандарт МГН в гостинице «Игора» – 2 человека (без возможности размещения дополнительной кровати, за исключением детской кроватки/манежа для ребёнка до 5 лет включительно);

- номер люкс в гостинице «Игора» – 3 человека (без возможности размещения дополнительной кровати);

- номер в апарт-отеле – 4 человека (без возможности размещения дополнительной кровати, за исключением детской кроватки/манежа для ребёнка до 3 лет включительно);

- коттедж с 2 спальнями – 4 человека (без возможности размещения дополнительной кровати, за исключением детской кроватки/манежа для ребёнка до 3 лет включительно);

- коттедж с 3 спальнями – 6 человека (без возможности размещения дополнительной кровати, за исключением детской кроватки/манежа для ребёнка до 3 лет включительно).

* 1. Срок хранения забытых и найденных вещей составляет 3 месяца.
  2. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
  3. При разрешении конфликтных ситуаций Потребитель и Исполнитель руководствуются настоящими Правилами и требованиями действующего законодательства.
  4. Исполнитель вправе отказать в оказании услуг проживания в Гостиничном комплексе курорта «Игора» в случае нарушения Потребителем настоящих Правил.

**Приложение №1**

**к****Правилам проживания в гостиничном комплексе курорта «Игора»**

**Образец заявления на отмену оплаченного бронирования номера**

**и возврат денежных средств**

Генеральному директору

ООО «ОЗОН»

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(ФИО гостя, его представителя)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(паспортные данные, номер документа, кем и когда выдан)*

Адрес:*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Эл. почта, телефон:*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Дата: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на отмену оплаченных забронированных гостиничных услуг**

**и возврат денежных средств**

Настоящим я (ФИО), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, прошу отменить бронь гостиничных услуг и вернуть оплаченные за размещение денежные средства.

Номер заказа (брони)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заезда: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина аннуляции бронирования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я согласен(а) с оплатой штрафных санкций, если они предусмотрены условиями бронирования. Прошу удержать положенные штрафы из суммы денежных средств, подлежащей возврату.

Выберите и укажите способ возврата денежных средств (нужное подчеркнуть):

* банковская карта
* банковским переводом лицу, оплатившему заказ;

Для возврата банковским переводом укажите следующую информацию (все запрашиваемые данные указаны в Вашем договоре с банком на [открытие счета](https://pandia.ru/text/category/otkritie_scheta/)):

ФИО получателя платежа (полностью):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Банковские реквизиты:

Номер карты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Расчетный счет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование банка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Корреспондентский счет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* наличными в офисе компании (только в том случае, если заказ был оплачен наличными в офисе компании).

Для возврата наличными необходимо при себе иметь: Паспорт плательщика, Кассовый чек.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Подпись

Приложение:

- Копия кассового чека/электронного кассового чека.

ВНИМАНИЕ***!****Денежные средства могут быть возвращены либо****плательщику****(лицу, оплатившему данный заказ) по его заявлению, либо****доверенному лицу****при наличии нотариальной доверенности от плательщика. Предоставление копии паспорта плательщика и лица, обратившегося за возвратом денежных средств,****обязательно****.*

*При оплате отеля банковской картой денежные средства возвращаются только на ту же карту, при оплате банковским переводом - перечисляются на расчетный счет плательщика, при оплате наличными - возврат можно получить также наличными в офисе компании.*