**Утверждено**

**Индивидуальный предприниматель**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Шило Т.Н.**

**«01» сентября 2021г.**

**Правила проживания в эко-отеле «GREEN Ландия»**

 **и пользования гостиничными услугами.**

**1. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"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" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, 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.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

4. Цена номера (места в номере), а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству.

**2.Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**

2.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2.2. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем 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 гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.3. 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.

2.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку или изменить ее, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление об изменении либо аннулировании заявки за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда. Все изменения либо аннулирования заявки оформляются в письменном виде.

 В случае поступления от Потребителя отказа от подтвержденной Исполнителем заявки с нарушением срока, либо неприбытия Потребителя, Исполнитель вправе применить к Потребителю штрафные санкции, предусмотренные условиями настоящего договора. Датой аннуляции является дата получения Исполнителем письменного уведомления Потребителя об аннуляции, либо дата фактической неявки Потребителя.

При наличии уважительных причин неявки Потребителя, и нарушения срока уведомления об аннуляции заявки, денежные средства подлежат возврату, только при условии предъявления документов, подтверждающих уважительность неявки и пропуска срока.

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

2.6. Договор 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.

2.7. Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе) (наименование и сведения о государственной регистрации юридического лица или фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.8. Регистрация потребителей, 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 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.9. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 14 часов текущих суток по местному времени.

Выезд из гостиницы устанавливается в 12 часов. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

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

2.11. 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;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

2.12.  В целях безопасности проживания, в отеле не разрешается:

• пользоваться в номере электрическими приборами за исключением, разрешённых к применению;

• оставлять в номере посторонних лиц и передавать им ключи от номера;

• хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие;

• находиться в отеле в алкогольном или наркотическом опьянении;

• нарушать покой других постояльцев гостиницы;

• изменять интерьер отеля, выносить и переставлять мебель из номера;

• выносить из кафе посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией.

 Проживающим запрещено курение, в том числе кальянов в номере, на балконе и на территории эко-отеля «GREEN Ландия», кроме мест, специально предназначенных для курения.

Свой кальян разрешается курить только на мангальной зоне.

За нарушение данного правила предусмотрен штраф в размере 1000 рублей, за каждое нарушение.

2.12.1. Запрещено приходить в ресторан со своей едой.

Свой алкоголь в ресторане и веранде допустим, при этом действует пробковый сбор 500 рублей с бутылки.

2.12.2. На всей территории гостиницы запрещена громкая музыка после 23:00.

2.13. При заселении Потребителя с животным взимается дополнительная плата 1000 рублей.

2.14. При выселении из отеля Потребитель обязан уведомить об этом администратора и сдать ключи от номера. За утерю ключа предусмотрен штраф 500 рублей.

2.15.Проживающие обязаны:

• при выходе из номера закрывать краны с водой, окна, выключать свет и электроприборы;

• строго соблюдать правила пожарной безопасности;

• возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесённого ущерба производится на основании акта «О порче имущества»;

• при отдыхе с детьми позаботится об их безопасности. Не оставлять детей одних на детских игровых площадках, у бассейна;

• нести ответственность за действия приглашённых гостей;

• своевременно и в полном объёме оплачивать все предоставленные отелем услуги;

• по истечении установленного срока проживания освободить номер, сдать ключ администратору службы размещения;

• обеспечить доступ в номер работников гостиницы, в течение вашего срока проживания, для проведения текущей уборки и смены постельного белья.

• извещать администрацию отеля в случае неисправности приборов, мебели и освещения.

**3. Ответственность исполнителя и потребителя**

3.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3.3. 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.

3.4. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

3.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.