**Положение**

**о порядке проживания Гостей в Тучково Спа отеле**

**1.Общие положения**

* 1. Настоящее Положение о порядке проживания Гостей в Тучково Спа отеле (далее – «Отель») разработано на основании Постановления Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – «Постановление»), с учетом Письма ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА от 7.03.2006 г. №0100/2473-06-32 «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства».
	2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают:

1.2.1. «Отель» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

1.2.2. «Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К Гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций.

1.2.3. «Гость» - гражданин, находящийся на территории Отеля, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги Отеля для личных, семейных, домашних и иных нужд, на основании выданной при заезде Гостевой карты (для Гостей с проживанием) или приобретаемой в обязательном порядке Дневной карты (для Гостей без проживания), являющихся основанием правомерного нахождения на территории Отеля.

1.2.4. «Гостевая карта» - выдаваемая на период проживания в Отеле карта для возможности находится на территории Отеля и получать предоставляемые Отелем услуги, включая услуги по проживанию.

1.2.5. «Дневная карта» - выдаваемая на определенных условиях карта для посещения Отеля, т.е. для возможности находится на территории Отеля и получать предоставляемые Отелем услуги, без оплаты услуги по проживанию.

1.2.6. «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

1.2.7. «Оказанная гостиничная услуга» - действие, произведенное Отелем (его персоналом) по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности на территории Российской Федерации.

1.2.8. «Не оказанная гостиничная услуга» - действие, обязательства по исполнению которого принял на себя Отель, не выполненное Отелем (Гостиницей).

1.2.9. «Не в полной мере оказанная гостиничная услуга» - услуга, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.2.10. «Грубое нарушение правил проживания в Отеле» - ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля, или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

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

1.2.12. «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.

1.2.13. «Исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие Потребителю гостиничные услуги.

1.2.14. «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.

1.2.15. «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (потребителем).

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

* 1. Прием, проживание и размещение граждан в Отеле осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490.
1. **Обязанности Отеля по предоставлению услуг**
	1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.
	2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Нахождение автотранспорта на территории Отеля является бесплатной услугой.
	3. Обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг условиям Договора и обязательным требованиям нормативных актов.
	4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
	5. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением заранее запланированных праздников и развлекательных программ, после 23 час. 00 мин.
	6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
	7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номерном фонде и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
	8. При проживании Гостя более 3 (трех) суток, во всех категориях номеров смена постельного белья и полотенец производится на четвертые сутки с даты заезда. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья с дополнительной оплатой.
	9. Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в Гостиницу, или в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, следующую информацию:

а) наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы - для юридического лица;

б) фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

* 1. Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя посредством размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об Исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);

в) сведения о присвоенной Гостинице категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении Гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении Гостинице определенной категории;

г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

д) категории номеров Гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

к) предельный срок проживания в Гостинице, если он установлен Исполнителем;

л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами;

н) сведения о времени заезда (выезда) из Гостиницы.

* 1. Информация, предусмотренная пунктом 2.10 настоящего Положения, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Гостиницы.
	2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения Потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению Исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.
	3. 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, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Форма заявки устанавливается Исполнителем.
	4. 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, при осуществлении Заказчиком или Потребителем предварительной оплаты услуг Исполнителя в полном объеме. 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, если иное не было согласовано сторонами в Договоре. 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. При негарантированном бронировании, Отель сохраняет за собой право продажи номеров, которые не оплачены до срока прибытия Гостя. Все забронированные номера без гарантии оплаты аннулируются после 17 часов 00 минут, и размещение Гостя в Отеле производится по общему порядку.

* 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. Вышеуказанное уведомление направляется Исполнителем Заказчику (Потребителю) по адресу электронной почты, а также иным способом, обеспечивающим доставку, согласно сведениям указанным Заказчиком (Потребителем) при осуществлении бронирования. Исполнитель не несет ответственности за неполучение уведомления по причинам, находящимся вне разумного контроля Исполнителя, в том числе, но не ограничиваясь, в случае нарушения информационных и иных коммуникаций, неполучения уведомления, вызванное действиями (бездействием) операторов связи, а также в случаях неверного (неточного указания Заказчиком данных (а равно их неуказания).
	2. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку, согласно срокам, предусмотренных сторонами в Договоре. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются Исполнителем.
	3. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
	4. 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.

При отсутствии у Заказчика (Потребителя) на момент прибытия в Гостиницу документа, удостоверяющего личность, а также при уклонении Заказчика (Потребителя) от предоставления документов, Исполнитель вправе отказать Заказчику (Потребителю) в оказании услуг, аннулировать бронирование Заказчика (Потребителя) с удержанием ранее оплаченных денежных средств в части компенсации расходов Исполнителя.

* 1. Договор заключается между Заказчиком (Потребителем) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование Исполнителя, 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).

* 1. 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».

* 1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.
	2. Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 15 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается Исполнителем. Разница между временем выезда Потребителя из номера и заезда Потребителя в номер не может составлять более 2 (двух) часов.

* 1. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в Гостинице, одинаковый для всех Потребителей.
	2. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории Гостиницы.

* 1. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере). Согласие Потребителя может быть получено путем оформления дополнительных услуг с подтверждающими документами со стороны Исполнителя (чеками, счетами и иными документами).
	2. 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.

* 1. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Потребителю.

С согласия Потребителя (Заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

* 1. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории Гостиницы (за исключением номеров) систем видеонаблюдения Гостиницы. Администрация Гостиницы подтверждает, что полученные с систем видеонаблюдения данные будут использованы исключительно в целях обеспечения безопасности и общественного порядка, а также для защиты жизни, здоровья людей и собственности. Указанные данные подпадают под защиту сведений, представляющих собой коммерческую и иную охраняемую законом тайну. Данные могут быть предоставлены только уполномоченным органам государственной власти при наличии у них официальных запросов, постановлений, в том числе, но не ограничиваясь судебных определений на изъятия данных в рамках проведения расследования каких-либо правонарушений/преступлений.

Проведение фото- и видеосъемок, а также аудиозаписей третьих лиц, несогласованных с руководством Гостиницы и в отсутствие явно выраженного согласия третьих лиц на проведение фото- и видеосъемки, а также аудиозаписи, вне зависимости от территории на которой осуществляются данные действия, в том числе, но не ограничиваясь в пределах номерного фонда Гостиницы, в гостевых зонах не допускается. Использование Гостями запечатленных изображений третьих лиц может осуществляться только по предварительному ясно выраженному разрешению данных лиц исключительно в личных (некоммерческих) целях, не связанных с осуществлением Гостем профессиональной деятельности.

* 1. Лица, осуществляющие профессиональную деятельность, в том числе, но не ограничиваясь фотографы, аудио- и видеооператоры, режиссеры, журналисты, блогеры (в том числе видеоблогеры), обязаны получать разрешение на проведение соответствующей деятельности у администрации Гостиницы, а журналисты обязаны также проходить дополнительную специальную процедуру аккредитации, согласно локальным документам Гостиницы.

2.30. Гостиница не несет ответственности за качество уборки, в случае если уборка была приостановлена по желанию Гостя ввиду тех или иных причин, или в случае если горничная не смогла попасть в номер/коттедж для осуществления уборки (табличка на двери «не беспокоить», отказ от уборки и тд.). Дополнительный вызов горничной на уборку производится согласно действующему прейскуранту, время уборки согласовывается сторонами дополнительно.

2.31. Исполнитель не несет ответственности за работу городских и районных служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

2.32. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения, в случае выявления обстоятельств и необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

2.33. Исполнитель имеет право отказать Гостю в оказании гостиничных и иных услуг и выселить гостя в случаях нарушения настоящего Положения, несвоевременной оплаты за предоставленные дополнительные услуги, совершении действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

2.34. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы принимает меры к возврату их владельцам.

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Гостинице определяется Гостиницей. Срок хранения ценных вещей определяется Исполнителем самостоятельно. Если по истечению срока, указанного в уведомлении Гостя, забывшего вещь, или заявления о находке в полицию или в орган местного самоуправления, владелец вещи не будет установлен или не заявит своих прав на нее, то вещь переходит в собственность Гостиницы и/или подлежит утилизации.

1. **Права Гостя**
	1. Пользоваться всеми объектами Отеля в течение периода работы объектов Гостиницы.
	2. Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
	3. Проводить на территорию Отеля лиц, посещающих Гостей Отеля, приобретая Дневную карту для каждого Гостя. Дневная карта действительна до 23 часов 00 минут. При осуществлении проживания каждого дополнительного Гостя в период, превышающий оказание услуг по Дневной карте, Заказчик (Потребитель) обязуется осуществить оплату дополнительных услуг Исполнителя.

Дети до 6-х лет размещаются бесплатно, без предоставления спального места, либо с предоставлением детской кроватки или иной мебели по согласованию с Исполнителем. Проживание детей на основном месте, оплачивается согласно действующему прейскуранту цен на услуги.

* 1. Обращаться к администратору службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
	2. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.
1. **Обязанности Гостя**
	1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя, наркотических веществ и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями (бездействием) и словами обслуживающий персонал и иных Гостей.
	2. Воздерживаться от провокаций и участия в конфликтных ситуациях, нарушении требований общественного порядка и безопасности, в том числе, но не ограничиваясь, не провоцировать и не принимать участие в драках, причинению ущерба жизни и здоровью третьих лиц, а также имуществу Исполнителя и третьих лиц.
	3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля, прописанными в документации каждого объекта.
	4. Соблюдать установленный порядок проживания и правила противопожарной безопасности на всех объектах Отеля.
	5. В период с 23 часов 00 минут до 09 часов 00 минут соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.
	6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
	7. Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование.
	8. При выезде из Отеля сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и полностью оплатить услуги, отмеченные в счете Гостя.

Настоящим Заказчик (Потребитель) проинформирован Исполнителем, что в случае отказа Заказчика (Потребителя) от оплаты оказанных Исполнителем Заказчику (Потребителю), а также третьим лицам (Гостям), привлеченным Заказчиком (Потребителем) услуг, Исполнитель вправе обратить в правоохранительные органы (исполнительные органы государственной власти) с заявлением в отношении Заказчика (Потребителя), а также инициировать судебное разбирательство.

* 1. Курить в строго отведенных местах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
	2. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах и на территории ближе 50 м от здания, а именно, запрещается:

— пользоваться зажигалками, спичками, курить (за исключением мест, специально оборудованных для курения); разбрасывать окурки, спички, в том числе выбрасывать их в корзины для мусора, через окна;

— приносить, хранить, поджигать, приводить в действие: пиротехнические изделия (петарды, ракеты, бенгальские огни, хлопушки и т.п.); взрывчатые вещества и взрывные устройства; бытовые свечи, сухой спирт; легковоспламеняющиеся и горючие жидкости и материалы (бензин, керосин, растворители, краски, макулатуру и.т.п.);

— загромождать какими-либо предметами: подходы к средствам пожаротушения, электрощитам, ручным пожарным извещателям, пожарным лестницам; лестничные марши, коридоры, холлы; основные и запасные пути эвакуации; использовать не по назначению первичные средства пожаротушения, имеющиеся на территории Гостиницы;

— повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, ручные пожарные извещатели;

— похищать противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарный инвентарь, пожарные извещатели и т.п.);

— проводить какие-либо работы с применением открытого огня

* 1. Соблюдать скоростной режим на всей территории Отеля не более 20 км/ч.
	2. Самостоятельно определять для себя и своих детей возможность купаться в водоеме или окунаться в проруби. Данное решение Гость принимает на свой страх и риск. Отель не несет ответственности за возможный ущерб здоровью и жизни.
	3. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы.
	4. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое, а также при обострении хронических заболеваний немедленно уведомить Исполнителя, представителя Исполнителя и соблюдать инструкции данных лиц и привлеченного медицинского персонала.
	5. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования комплекса.
	6. При использовании каминов соблюдать все меры предосторожности, в необходимых случаях действовать по согласованию с Администрацией Отеля.
	7. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.
1. **На территории отеля запрещается**
	1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
	2. Выносить из ресторана в период его работы по системе «Шведский стол» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случае болезни кого-либо из Гостей.
	3. Проносить и употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки, а также иные продукты питания, не приобретенные в Отеле.
	4. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
	5. Проводить на территорию Отеля своих посетителей (Гостей) без приобретения для каждого из них Дневной карты.
	6. Нарушать правила проживания с домашними животными в Отеле.
	7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Отеля. Под оружием следует понимать устройства и предметы, указанные в Федеральном законе от 13.12.1996 N 150-ФЗ «Об оружии».
	8. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
	9. Переставлять, выносить из номера, а также за пределы Гостиницы мебель, постельные принадлежности и имущество Отеля.
	10. Оставлять детей на территории Гостиницы без сопровождения родителей или законных представителей.
	11. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы.
	12. Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией Гостиницы.
	13. Вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией Гостиницы.
	14. Готовить еду на балконах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами.
	15. Выбрасывать мусор с балконов, а также оставлять мешки с мусором в коридорах и помещениях общего пользования апартаментов.
	16. Купать животных в ванне с использованием белья отеля для ухода за ними;
	17. Устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования.
	18. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое.
	19. Проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Гостиницы; согласование съемок производится за 1 (одну) неделю до предполагаемой даты проведения съемок. Лицо (физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), выразившее намерение провести съемку, направляет официальное письмо (для юридических лиц на фирменном банке компании) на имя Генерального директора Исполнителя о намерении проведения съемок, при этом указывает: дату, время, место проведения съемок, указывает предмет съемок, вид съемок, где и в каких целях будет использоваться отснятый материал, указывает лицо ответственное за проведение съемок.

К средствам массовой информации, а равно представителям средств массовой информации предъявляются дополнительные требования для аккредитации с указанием наименования СМИ, приложением копии удостоверений и ФИО всех сотрудников СМИ, которые планируют присутствовать при проведении съемки, указанием точного наименования передачи СМИ (выпуска, колонки, раздела, в зависимости от вида СМИ, а также стилистики (контекста) использования отснятого материала.

Исполнитель по результатам рассмотрения Заявки на проведение съемки вправе отказать в проведении съемок с целью защиты частной жизни Гостей, если объектом съемок могут стать гости (Гостиницы), без их согласия, а также если проведение съемок будет мешать отдыху Гостей.

Проведение съемок допускается только после получения инициатором съемок аккредитации со стороны Исполнителя на проведение съемок, оформленного на фирменном бланке Исполнителя за подписью уполномоченного лица и печатью Исполнителя.

* 1. Переносить оборудование объектов инфраструктуры, в том числе лежаки и зонты для приема солнечных ванн, на газоны и парковые зоны, а также в апартаменты.
	2. Портить зеленые насаждения.
	3. Оставлять свои личные вещи на шезлонгах, для занятия места у бассейна (в случае отсутствия владельца, спасатели будут убирать вещи).
	4. Стоянка автотранспорта вне зоны мест парковки.
	5. Движение автотранспорта по территории вне зоны дороги.
1. **Ответственность Гостя и права Отеля**
	1. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера.
	2. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Время заезда с 17 часов 00 минут по местному времени, время выезда до 15 часов 00 минут по местному времени. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
	- не более 6 (шести) часов после расчетного часа – плата за половину суток;
	- от 6 (шести) до 24 (двадцати четырех) часов после расчетного часа – плата за полные сутки.
	3. При досрочном выезде из номера, оплаченного на весь период проживания, Исполнитель удерживает стоимость ранее оплаченных услуг Исполнителя в части компенсации расходов Исполнителя.
	4. При нарушении настоящего Положения взимается штраф в размере 3 000 (Три тысячи) рублей 00 коп. за каждый выявленный Исполнителем факт нарушения настоящего Положения, при повторном нарушении Исполнитель имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
	5. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенными им лицами возмещать убытки, причиненные имуществу Отеля, согласно Акту о причиненном ущербе. В случае отказа Заказчика (Потребителя), Гостя от подписания данного Акта, а равно уклонения от его подписания, Акт может быть составлен в одностороннем порядке, в том числе с привлечением сотрудников Исполнителя, а также третьих лиц. Составленный в одностороннем порядке Акт является основанием для компенсации причиненного Исполнителю, а равно иным лицам ущерба, включая косвенные убытки.
	6. В случае образования задолженности на счете Гостя Отель имеет право снимать средства с кредитной карты Гостя в счет погашения долга.
	7. Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
	8. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
	9. В случае прекращения отдыха Гостя в соответствии с пунктами настоящего Положения, Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
	10. Отель не несет ответственности за деньги и материальные ценности, оставленные в номере и местах общего пользования.
	11. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.
2. **Рекламации и порядок разрешения споров**

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с Администратором службы приема и размещения путем обращения на Ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на Ресепшн, в течение 3 (трех) календарных дней с даты появления обстоятельств, послуживших основанием для предъявления письменного обращения. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный Гостем и уполномоченным лицом со стороны Отеля.

7.3. Если Администрации Отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право, при наличии Акта выявленных нарушений, подписанного в двустороннем порядке, в течение 20 (двадцати) календарных дней после истечения срока оказания услуг, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2 настоящего Положения, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Потребителя услуги считаются необоснованными.

1. **Заключительные положения**

8.1. Условия настоящего Положения регулируются законодательством Российской Федерации. Недействительность любого из условий настоящего Положения не влечет недействительности остальных положений.

8.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение в любое время с последующим информированием заинтересованных лиц на официальных страницах в социальных сетях и на официальном сайте.

8.3. Заключая Договор с Исполнителем лицо, являющееся стороной по данной сделке – Заказчик (Потребитель), а равно любой Гость, находящийся на территории Гостиницы выражает свое добровольное, однозначное, информированное согласие-обязательство на соблюдение условий настоящего Положения.

**ПРОТИВОПОЖАРНАЯ ПАМЯТКА**

**1. Основные правила противопожарной безопасности.**

* 1. Курение в Отеле разрешено в строго отведенных местах. Зоны для курения в отеле – места, обозначенные табличкой «Место для курения»
	2. Пожалуйста, не пользуйтесь в номере собственными электронагревательными приборами.
	3. Напоминаем Вам, что крайне опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из сгораемых материалов.
	4. Все номера в Отеле являются некурящими, при нарушении данного пункта взимается штраф в размере 1500 (одна тысяча пятьсот) рублей 00 коп.
	5. Не допускается использование пиротехнических изделий на территории Отеля без согласования с Администрацией в специально оборудованных местах, при нарушении данного пункта взимается штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей 00 коп.

**2. Действия в случае пожара.**

**2.1. В случае пожара в Вашем номере.**

- сохраняйте спокойствие;

- выйдите из комнаты, по возможности захватив с собой документы, и закройте дверь;

- сообщите о пожаре по тел. 01 или 112 и на Ресепшн отеля по тел. +7 (495) 600 44 06

- в дальнейшем выполняйте указания администрации Отеля.

Если коридоры и лестничные клетки задымлены, и безопасно покинуть помещения нельзя, оставайтесь в Вашем номере. Дверные щели и вентиляционные отверстия, в которые может проникать дым, необходимо заткнуть мокрым полотенцем или другим материалом, смоченным в воде. После этого Вы можете подойти к окну или выйти на балкон (при его наличии) и подавать сигналы пожарным. Закрытая, смоченная водой и хорошо уплотненная дверь надолго защитит Вас.

**2.2. Необходимо помнить.**

- не разбивайте стекла на окнах.

- не прыгайте с верхних этажей. Даже прыгая с относительно небольшой высоты (2-й этаж), Вы рискуете получить серьезные травмы.

- не пытайтесь спуститься по водосточным трубам и с помощью простыней и веревок (если в этом нет острой необходимости): падение здесь без отсутствия специальных навыков почти всегда неизбежно.

- не входите туда, где большая концентрация дыма. Без специальных средств защиты Вам не преодолеть задымленный участок. При заполнении помещений дымом идите в сторону не задымленной лестницы, либо к выходу.

- доверьте свое спасение специалистам и дожидайтесь пожарную команду.

**В случае возникновения пожара просим Вас немедленно позвонить по телефону**

**+7 (495) 600 44 06**