

## **Правила предоставления гостиничных услуг в Экопарке «Богослово»**

**1.1.** Правила предоставления гостиничных услуг в Экопарке «Богослово» разработаны на основании Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"; Постановления правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. № 1085 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

**1.2.** Вышеперечисленный нормативный документ регулирует отношения между потребителем (гражданином, имеющим намерения заказать, либо заказывающим и использующим услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) и исполнителем (Экопарком «Богослово»), оказывающей потребителю гостиничные услуги (далее именуемый - Отель).

**1.3.** Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания, необходимо сообщить об этом администратору отеля. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров.

**1.4.** Режим работы Экопарка «Богослово» круглосуточный.

### **2. Порядок бронирования, оформление и оплата проживания в отеле.**

**2.1.** Номер в отеле предоставляется потребителю при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста, а также на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей и опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами 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 жительства лица без гражданства.

**2.2.** 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 года № 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».

**2.3.** Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятия их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства Российской Федерации, утвержденными постановлениями Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

**2.4.** Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

**2.5.** 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 просто 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.

**2.6.** При бронировании, размещении или свободном поселении потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля.

**2.7.** Расчетный час заезда в отеле - 14:00 текущих суток по местному времени, расчетный час выезда - 12:00.

**2.8.** Бронь потребителя действительна до 21:00 текущих суток. В случае опоздания потребителя, его размещение в отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

**2.9.** Плата за проживание в отеле, осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством отеля. Порядок и форма оплаты также устанавливается руководством отеля.

**2.10.** Отель оказывает потребителю дополнительные услуги по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги. Администрация отеля оставляет за собой право без уведомления потребителей вносить изменения и дополнения в содержание, сроки, стоимость и условия проведения акций, опубликованных на сайте отеля.

**2.11.** При наличии свободных мест, по желанию потребителя, одному лицу может предоставляться номер на два места с оплатой стоимости номера согласно прейскуранту цен установленного исполнителем.

**2.12.** Существует возможность предоставления дополнительного места детям до 14 лет (включительно) с оплатой согласно установленного тарифа.

**2.13.** Задержка гостя в забронированном номере после часа выезда, указанного в уведомлении о бронировании, допускается только по согласованию с администратором службы размещения. 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 - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

**2.14.** При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

**2.15.** При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) на период более суток, оплата с 0 до 12 часов взимается в размере 100 % стоимости номера только при предварительном бронировании.

**2.16.** При переселении гостя в другой номер не по вине администрации отеля действует время заезда первых суток проживания. Соответственно взимается плата за проживание.

### **3. Права и обязанности потребителя.**

**3.1.** При наличии свободных мест право на внеочередное размещение в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдьегерской

связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более 1 человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их (не более 1 человека).

**3.2.** Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать возврат оплаты в течение 30 минут с момента поселения при условии не использования услуг по назначению.

**3.3.** На предприятии общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в отеле, лица, проживающие в отеле, обслуживаются вне очереди.

**3.4.** Потребитель обязан:

- соблюдать установленный в отеле порядок проживания;
- соблюдать чистоту;
- соблюдать тишину;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- при уходе из номера закрыть номер и сдать ключ;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества отеля, потребитель так же несет ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством РФ.

**3.5.** Посторонние лица без ведома администрации не допускаются в жилые номера отеля. По просьбе проживающих администрация разрешает им посещение номера с 8-00 до 23-00 часов текущих суток при соответствующем оформлении с выдачей гостевой карты по предъявлении удостоверения личности. В случае не соблюдения пропускного режима, проживающий обязан преждевременно освободить номер по требованию администрации, без возврата денежных средств.

**3.6.** Ключ от номера выдается проживающему только при предъявлении им карты гостя, выдаваемой при поселении в отель.

**3.7.** В отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а так же передавать им карту гостя и ключ от номера;
- пользоваться нагревательными приборами;
- хранить громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы, оружие;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- применять нецензурные выражения;
- приводить гостей после 23-00;
- курить в номерах и местах общего пользования.

**3.8.** При выезде из отеля, проживающий должен уведомить администратора о своем убытии и произвести полный расчет за все предъявленные ему услуги.

В случае несоблюдения данных правил со стороны гостя, администрация отеля имеет право отказать в проживании или посещения гостиницы без объяснения причин.

**4.** Обязанности и ответственность исполнителя.

**4.1.** При оформлении проживания в отеле администрация обязуется информировать потребителя о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

**4.2.** При длительном проживании гостей семена постельного белья и полотенец в номерах производится по требованию проживающих.

**4.3.** Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов «Скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- предоставление швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- хранение багажа.

**4.4.** В отеле отсутствует услуга room-service.

**4.5.** Исполнитель гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в отеле в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За утрату денег, ценных бумаг, ценных вещей и драгоценностей, не сданных на хранение, администрация отеля ответственности не несет.

**4.6.** В случае обнаружения забытых вещей, администрация отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или органы местного самоуправления.

**4.7.** При отсутствии потребителя по месту проживания более суток (согласно его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

**4.8.** Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в следствие недостатков при оказании услуг, а так же компенсирует моральный ущерб, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

**4.9.** Книга отзывов и предложения находится у дежурного администратора отеля и выдается по требованию потребителей.

**4.10.** В случае возникновения жалоб со стороны потребителя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренное законодательством.

**4.11.** Исполнитель обязуется, по возможности, устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

**4.12.** Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее месяца со дня подачи жалобы.

**4.13.** В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.