**Положение** **о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в загородном отеле «Кантри Резорт»**

**Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.**

**Единый расчетный час - 15 часов текущих суток.**

1. **Основные понятия.**

**Отель -** загородный клуб «Кантри Резорт», в том числе территория с расположенными на ней гостиницей, коттеджами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование клуба, оборудование и другое имущество.

**Место проживания –** загородный клуб «Кантри Резорт» (далее именуемый – отель), в том числе, территория с расположенными на ней гостиницей, коттеджами и другими объектами, обеспечивающими функционирование клуба, являющийся местом временного проживания гражданина (далее именуемого – гость отеля).

**Место пребывания -** загородный клуб «Кантри Резорт» (далее именуемый – отель), в том числе, территория с расположенными на ней гостиницей, коттеджами и другими объектами, обеспечивающими функционирование клуба, не являющийся местом временного проживания гражданина (далее именуемого – посетитель отеля).

**Исполнитель -** Закрытое акционерное общество «Каприто», оказывающее услуги на территории отеля по возмездным договорам.

**Гость отеля** - гражданин, правомерно находящийся на территории отеля, пользующийся услугами, включая услуги по проживанию.

**Посетитель отеля** - гражданин, правомерно находящийся на территории отеля, пользующийся услугами, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты

**Оказанная услуга** - определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

**Неоказанная услуга** - не выполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

**Недостаток услуги** - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

**Грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле** - ситуация, при которой поведение гостя или посетителя отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям отеля, или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

**Дневная карта** - документ, оформляемый посетителю отеля, для возможности находиться на территории отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги, без услуги по проживанию.

**Гостевая карта -** документ, оформляемый гостю отеля, для возможности проживать на территории отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги.

**Депозит -** это сумма, которая взимается с гостя или посетителя при заезде в гостиницу для гарантии последующей оплаты дополнительных услуг.

**2. Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг**

1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.

***В отеле предусмотрена следующая система оплаты оказанных услуг:***

***По прибытии в отель Гостю или Посетителю открывается счет, и выдаются именные гостевая или дневная карты соответственно. Данные карты предъявляются на всех точках продаж для подтверждения готовности Гостя или Посетителя оплатить оказанные услуги, по окончанию оказания услуги Гость или Посетитель подписывает чек, а при выезде из отеля оплачивает счет на основании гостевых чеков. Оплата счета может производиться как наличным, так и безналичным путем.***

1. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.

2.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере или коттедже, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

2.6. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

2.7. Исполнитель оказывает гостю отеля услуги по хранению документов, удостоверяющих его личность, и наличных денежных средств в сейфе у администратора службы приема и размещения. Стоимость услуг по хранению включена в стоимость услуг по проживанию.

2.8. Документ, удостоверяющий личность гостя, и наличные денежные средства передаются по Акту приема-передачи.

2.9. Исполнитель устанавливает для гостя отеля депозит за пользование услугами отеля в соответствии с п.4.1.1. В случае, если гостем отеля исчерпан указанный лимит денежных средств, счет гостя отеля будет заблокирован до последующего платежа. При выселении гостя, ему возвращается оставшаяся после вычетов за пользование услугами отеля сумма.

2.10.Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – 15 часов текущих суток.

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа (с 15 до 21 часа) – почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 21 до 3 часов) – плата за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа (с 3 до 15 часов)– плата за полные сутки.

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

2.11.Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.12.Гость отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.13. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя (потребителя).

В случае опоздания гостя (потребителя) с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

**3. Права гостя и посетителя отеля.**

1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном режимом работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя отеля.
2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.
3. Гость отеля имеет право проводить в отель лиц, посещающих гостя отеля, приобретая дневную карту.
4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

**4. Обязанности гостя и посетителя отеля.**

**4.1. Проживание (если не оплачено заранее) должно быть полностью оплачено в момент расселения.**

4.1.1.В отеле для пользования дополнительными услугами организована система Депозита. Сумма депозита на дополнительные услуги равна 1000 рублей на каждого взрослого, проживающего в номере, за сутки проживания, но не более 5000 рублей суммарно за номер с человека. Допускается Депозит наличными или гарантия кредитной картой. Если гость или посетитель отказывается платить депозит, то карты гостя или посетителя не выдается и дополнительные услуги не оказываются. Депозит берется для гарантии оплаты дополнительных услуг и если гость или посетитель не воспользуется ими, то депозит будет возвращен при выезде из гостиницы. Рекомендуется хранить кассовый чек на сумму внесенного депозита.

4.2. В период нахождения в отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.

4.4. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля.

4.5. В период с 23 часов вечера до 09 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям отеля.

4.6. Оплатить стоимость въезда автомобиля гостя или посетителя на территорию отеля в сумме 235 рублей за заезд.

4.7. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. Гость, проживающий в отеле более 5 суток, обязан произвести промежуточный платеж через каждые 5 (пять) суток.

***В случае утраты гостевой или дневной карты, Гость или Посетитель должны немедленно известить об этом руководство отеля для блокировки карты и предотвращения причинения Гостю или Посетителю ущерба со стороны третьих лиц.***

***Гость или Посетитель несет убытки за проведенные операции до момента уведомления руководства отеля об утрате карты.***

4.8. Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

4.9. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52-ФЗ).

Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

**5. На территории отеля запрещается:**

1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
2. Производить видео и фото съемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду.

Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана.

1. Проносить и употреблять в ресторане, барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
2. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории отеля.
3. Проводить на территорию отеля своих посетителей без приобретения для них дневной карты и получения статуса «посетитель отеля».

5.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»

5.8. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

5.9. Проживание и пребывание с животными. Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории отеля с животными дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в отеле а также другого места, в котором обнаружено животное, (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.) в размере 1000 (одна тысяча) рублей в сутки.

**6. Ответственность гостя, посетителя отеля и права Исполнителя.**

6.1. .В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

6.2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 6.1., возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

6.4. Исполнитель не несет ответственность за сохранность не сданных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

**7. Ответственность Исполнителя, гостя и посетителя отеля.**

7.1.Гость или посетитель отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Гость или посетитель отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Гость или посетитель отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

7.2. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления соответствующего требования.

7.3. Требования гостя или посетителя отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

7.4. Гость или посетитель отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»),

7.5. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.

7.6. Гость или посетитель отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле.

**8. О курении.**

ЗАО «Каприто», в соответствии с ФЗ «Об ограничении курения табака», организовал зону, свободную от табачного дыма: отсек спального корпуса.

1. Зона включает в себя следующие номера:

–стандартный номер для 1-2-местного проживания:138, 212, 213, 214, 215, 216, 225, 226, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 312, 313, 314, 315, 316, 332, 333, 334, 335, 336, 345, 412, 413, 414, 415, 416, 425, 426, 432, 433, 434, 435, 436, 437

–семейный номер для 3-6-местного проживания: 111, 112, 113, 123, 125

–расширенный стандартный номер для 2-3-местного проживания: 211, 231, 311, 331, 411, 431

–однокомнатный люкс для 2-4-местного проживания: 131, 136, 141, 238,243, 246, 338, 343, 438,541

–двухкомнатный люкс для 2-4-местного проживания:124, 126, 133, 137, 242, 244, 342, 344, 442, 444

–апартаменты двухкомнатные для 2-4-местного проживания: 513,514, 522,523,524,533,534,612

1. Лица, проживающие в номере, а также их посетители, курение табака осуществляют в специально отведенных местах на территории отеля.
2. Нарушение требования о запрете курения в номере влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера (моющие и чистящие вещества, стирка, химчистка и пр.).
3. Начисление убытков осуществляется лицу, проживающему в номере, на основании акта, который составляется при наличии в номере запаха табачного дыма, пепла, окурков и т.п.

Размер убытков составляет 3000 (три тысячи) рублей.

Генеральный директор

Управляющей организации

ООО «ЛР Раша Отель Девелопмент»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ В.Н. Кривошея /