



Утверждаю:

«~~В~~» ~~исполнитель~~ генерального
директора ООО «Небуг»
М.С. Еременко
«29» апреля 2024 г.

ПРАВИЛА пользования гостиничными услугами в ООО «НЕБУГ»

Настоящий порядок проживания в парке-отеле «Небуг» (далее по тексту Отель) разработан в соответствии с Законом РФ № 2300 - 1 от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 года «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», и другими нормативно - правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации и регулирующими отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

«**Отель**» - имущественный комплекс (здание, часть здания, прилегающая территория, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг и обеспечивающее его функционирование;

«**Гость**» - гражданин, находящийся на территории Отеля, пользующийся услугами Отеля;

«**Бронирование**» - предварительный заказ мест и (или) номеров в парке-отеле заказчиком (потребителем);

«**Цена номера**» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«**Потребитель**» - гражданин, имеющий намерение заказать и приобрести гостиничные услуги исключительно для личных или 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 гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя обязательств перед Гостем в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.2. ОТЕЛЬ специализируется на предоставлении гостиничных услуг. Свидетельство о присвоении категории от 17 мая 2023 года №23/АА-173-2021/061-2023 (Две звезды), Режим работы- круглосуточный.

1.3. Настоящие правила распространяются на «потребителя» (далее по тексту- гость) при пользовании услугами Отеля.

1.4. Номерной фонд Отеля состоит из номеров первой категории и «люкс». Номера оснащены мебелью, оборудованием, постельными, банными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к Отелю.

2. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

2.1. Режим работы Отеля – круглосуточный. Предусмотрен технологический перерыв в период с 0 до 2 часов ночи продолжительностью не более 30 минут.

2.2. Для организации безопасности проживания установлен пропускной режим – вход в зону Отеля осуществляется по картам гостя, цветovým браслетам.

2.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

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;

Заселение 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), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

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.

2.4. Размещение в Отель производится в 15-00 часов, отъезд в 12:00 часов.

2.5. Размещение до расчетного часа с 00.00 до 15.00 (ранний заезд) осуществляется только при наличии свободных номеров, за дополнительную плату в размере 50% от тарифа, согласно прейскуранту. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за сутки.

2.6. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа (поздний выезд), при наличии свободного номера, плата за проживание взимается в размере 50% от тарифа, согласно прейскуранту.

2.7. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в день заезда возврат денежных средств не производится.

2.8. В Отель принимаются бесплатно дети от 0-х лет до 3-х лет включительно, при условии размещения на основном месте с родителями.

2.9. При размещении ребенка на основном месте скидка не предоставляется.

2.10. В Отеле установлено трехразовое питание по типу «шведский стол».

2.11. Все претензии по качеству обслуживания должны быть заявлены в процессе оказания услуги либо сразу после их завершения.

3. Оплата за проживание и услуги

3.1. Плата за проживание и услуги осуществляется по ценам, установленным прейскурантом с обязательным предоставлением Гостю фискального чека.

3.2. Дополнительные услуги предоставляются в Отеле за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется администратором отдела маркетинга и продаж.

3.3. Оплата за проживание в номере, выбранной категории и услуги, предоставляемые в Отеле, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также банковскими картами Visa и Master Card в рублях, с соблюдением требований действующего законодательства.

4. Правила проживания

4.1. В период пребывания в Отеле гости должны:

4.1.1. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от употребления алкоголя и нецензурных выражений, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

4.1.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

4.1.3. Беречь имущество Отеля, предоставленное гостю во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Отеля в соответствии с прейскурантом, находящемся на стойке приема.

4.1.4. Продление проживания Гостя от суток и более осуществляется при наличии свободного номера. В случае невозможного продления, Отель может предложить другие варианты размещения, либо имеет право отказать Гостю. В этом случае выезд Гостя производится к моменту наступления расчетного часа.

4.1.5. Гостю необходимо освободить номер в день, указанный в карте гостя, не позже расчетного часа (12:00). Уведомить администратора о своем выезде из Отеля и сдать ключ- карту.

4.2. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Отеле, запрещается:

4.2.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.

4.2.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.

4.2.3. Хранить и использовать пиротехнические изделия на территории Отеля.

4.2.4. Разжигать костры в непредусмотренных для этого местах.

4.3. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в Отеле не разрешается:

4.3.1. Самовольно заселяться и переселяться из одной комнаты в другую.

4.3.2. Приглашать посторонних лиц без согласования с администрацией и передавать ключ от номера и карту гостя.

4.3.3. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля

4.3.4. Хранить и носить открыто оружие, которое Гость имеет при себе в целях самообороны, при исполнении служебных обязанностей, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.3.5. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией Отеля.

4.3.6. Курить на территории гостиничного комплекса п.5 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013г. №15 ФЗ. за исключением специально выделенных мест на открытом воздухе.

4.3.7. При появлении на территории парка-отеля диких животных, запрещается приближаться к ним, кормить, прикасаться и брать на руки.

- 4.3.8. Выносить из ресторана в период его работы продукты питания, напитки и посуду.
- 4.3.9. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
- 4.3.10. Обрывать, обрезать, выкапывать цветы и зелёные насаждения.

5. Обязанности и ответственность Отеля

- 5.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.
- 5.2. Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях Отеля, в соответствие с законодательством РФ.
- 5.3. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
- 5.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в Отеле, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на стойке приема Гостей Отеля.
- 5.5. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений».
- 5.6. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- 5.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения вправе предложить Гостю номер не ниже оплаченной им категории или повышение категории номера без изменения стоимости(апгрейд).
- 5.8. Производить текущую уборку в номере согласно графика уборки. По требованию Гостя уборка может производиться только в присутствии или отсутствие Гостя в номере.
- 5.9. В случае если Гость забыл вещи в Отеле, администратор обязан сообщить о данном факте Гостю при наличии контактного телефона и хранить забытую вещь в течение 1 месяца.
- 5.10. Отель не несет ответственность за сохранность материальных ценностей и бумаг, не находящихся в сейфе.
- 5.11. Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте в случаях нахождения гостя в состоянии алкогольного опьянения и/или в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 5.12. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.
- 5.13. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (природных катастроф, забастовок, военных действий, несанкционированных отключений воды и электроэнергии) стоимость неиспользованных дней не возмещается.

5.14. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им лекарственных препаратов, напитков и продуктов питания, приобретенных за пределами территории Отеля.

6. Дополнительная информация

6.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

инвалиды детства, инвалиды I группы и один сопровождающий;

работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

6.2. При заселении гость обязан оплатить курортный сбор согласно Закону Краснодарского края от 27 ноября 2017 года № 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края», и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях», (с изменениями на 21 декабря 2021 года) в соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 года № 214-ФЗ.

6.3. Сведения о Территориальном отделе Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю в Туапсинском районе:

Почтовый адрес: 352800, Краснодарский край, г. Туапсе, ул. Свободы, 3а

Телефон: +7 (86167) 2-59-35;

электронная почта: tuapse@kubanrpn.ru

сайт: [http://www. http://23.rospotrebnadzor.ru/](http://www.http://23.rospotrebnadzor.ru/)

Руководитель ОМиП  С.В. Чапцева