**Утверждаю**

**Директор ООО «Нечкино Отель»**

 **С.Н.Кувалдин**

**«**  **»**  **2024г.**

**Правила проживания в Гостиничном комплексе ООО «Нечкино Отель»**

Настоящие Правила проживания (далее - Правила) устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостиничном комплексе ООО «Нечкино Отель» (далее -Гостиничный комплекс, Курорт).

СОДЕРЖАНИЕ

Статья 1. Общие положения.

Статья 2. Порядок и условия бронирования.

Статья 3. Порядок оформления проживания, предоставления услуг. Отказ от услуг.

Статья 4. Оплата за проживание и услуги.

Статья 5. Права и обязанности Гостей.

Статья 6. Права и обязанности Гостиничного комплекса.

Статья 7. Правила поведения в Гостиничном комплексе.

Статья 8. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Гостиничного комплекса.

Статья 9. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности.

Статья 10. Условия размещения Гостей с животными.

Статья 11. Иные условия.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

**Гостиничный комплекс/Курорт —** Нечкино Отель, расположен по адресу: Удмуртская Республика, Сарапульский район, мкр. Горнолыжная база «Нечкино», категория: «Две звезды», предназначен для временного проживания граждан, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг, действует на основании устава и иных нормативных актов ООО «Нечкино Отель».

**Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «Нечкино Отель» (ООО «Нечкино Отель», ИНН/КПП 1838010168/183801001).

**Услуги** — Гостиничные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления Гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

**Гостиничные услуги** — услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом.

**Дополнительные услуги** — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

**Гости** — граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу потребителя.

**Заказчик** — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

**Гостиничные сутки/номероночь** — основная единица измерения периода проживания в Гостиничном комплексе. Начало Гостиничных суток (время заезда) – 15:00, окончание Гостиничных суток (время выезда) – 12:00.

**Время заезда** — с 15:00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 15:00.

**Негарантированный ранний заезд** — осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 03:00 до 09:00, за половину суток с 09:00 до 15:00.

**Гарантированный ранний заезд** — осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 03:00 до 15:00.

**Время выезда** —до 12:00 часов местного времени. Освобождение номера в отеле не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный поздний выезд** — осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: за половину суток с 12:00 до 16:00, за полые сутки с 16:00 до 20:00.

**Гарантированный поздний выезд** — осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 12:00 до 20:00.

**Служба приема и размещения** — это служба Гостиничного комплекса, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее — СпиР).

**Отдел бронирования** — это отдел в составе Коммерческой службы, занимающийся бронированием номеров в Гостиничном комплексе.

**Бронирование** — предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Гостиничном комплексе Гостем, Заказчиком.

**Посетители** — это лица, не проживающие в Гостиничном комплексе, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 06:00 до 22:00 часов. Посетитель не является клиентом Гостиничного комплекса.

**Гарантированное бронирование** (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере)— вид бронирования, при котором Гостиничный комплекс ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда, с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

**Подтверждение бронирования** — документ, направляемый Гостиничным комплексом Гостю в подтверждение того, что Гостиничный комплекс готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное. Подтверждением бронирования считается направленный в адрес Гостя/Заказчика счет на оплату услуг. При неоплате соответствующего счета в указанный в нем срок бронирование аннулируется без уведомления Гостя/Заказчика.

**Предварительное бронирование** (неоплаченное бронирование) — вид бронирования при котором Гостиничный комплекс оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 3 (трех) рабочих дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

**Отмена услуг** — отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте: nechkino@mail.ru  в сроки, предусмотренные настоящими Правилами и сезонностью.

**Сайт** — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: https://www.nechkino.ru

**Сезоны** — определенные временные периоды, устанавливаются Исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя.

**Тарифы** — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса и/или на официальном сайте Курорта.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Сертификация Гостиниц Гостиничного комплекса. Гостиничный комплекс - категория «Две звезды».

1.2. Режим работы Гостиничного комплекса круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, зимний/летний сезон, за исключением периода на проведение ремонтных работ, периода межсезонья, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Курорта для проведения ремонтных работ/периода межсезонья.

1.3. Номерной фонд Гостиничного комплекса включает в себя
66 (шестьдесят шесть) номеров различных категорий.

1.4. Транспортная доступность Гостиничного комплекса: Гостиничный комплекс расположен в Сарапульском районе Удмуртской Республики, в 58 км от столицы Удмуртской Республики - города Ижевск. В 30 минутах езды от Гостиничного комплекса находится аэропорт.

1.5. Фактический адрес Гостиничного комплекса: Российская Федерация, Удмуртская Республика, микрорайон Горнолыжная база (Нечкино), участок 1. стр. 2/3, стр. 1.

1.5.1. Юридический адрес Гостиничного комплекса (ООО «Нечкино Отель»): 427984, Российская Федерация, Удмуртская Республика, Сарапульский район, территория Муниципального образования «Нечкинское», массив «Горнолыжная база», участок 1, строение 1.

1.6. Ресторанный сервис.

На территории Курорта Гостям предлагаются блюда традиционной, европейской и русской кухни. Блюда готовятся из натуральных экологически чистых ингредиентов.

Кафе «Панорама»;

Кафе «Шайба»;

Лобби Бар.

Режим работы объектов ресторанного сервиса размещен на официальном сайте Курорта.

1.7. Деловые мероприятия.

Конференц - зал, теплые беседки, шатер на территории Курорта доступны для проведения корпоративных мероприятий, переговоров, семинаров и тренингов.

Дополнительный сервис/услуги:

Кабинет оказания первой доврачебной помощи;

Пункт проката спортивного оборудования и сервисного обслуживания;

Детская комната;

СПА-комплекс.

Правила работы и режим объектов дополнительно сервиса размещены на официальном сайте Курорта. В целях оплаты услуг дополнительного сервиса расчет может быть осуществлен как непосредственно за фактически оказанные услуги так и посредством депозита при заселении в Гостиничный комплекс. При исчерпании денежных средств Гость может пополнять депозит, в случае остатка денежных средств на депозите остаток возвращается Гостю при выселении из Гостиничного комплекса.

1.8. Другое.

Книга отзывов и предложений находится на ресепшен Гостиничного комплекса.

На территории Гостиничного комплекса ведется съемка камерами видеонаблюдения для обеспечения порядка и безопасности.

**2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Гостиничный комплекс предназначен для временного проживания Гостей Курорта. Предельный срок проживания в Гостиничном комплексе не установлен.

2.2 Услуги предоставляются в соответствии с действующими Тарифами и режимом предоставления Услуг.

2.3 Исполнитель сохраняет за собой право изменять Тарифы и другие условия предоставления Услуг без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством РФ.

2.4. Первоочередное право на размещение имеют Гости с подтвержденным и оплаченным бронированием номера.

2.5. Размещение Гостей производится при наличии документов (в распечатанном или электронном виде), подтверждающих оплату проживания забронированных номеров и предъявления документов, необходимых для заселения в Гостиничный комплекс согласно законодательству РФ.

2.6. При наличии свободных мест в Гостиничном комплексе администрация принимает заявки на бронирование. Оказание услуг может быть оплачено непосредственно в Гостиничном комплексе при наличии свободных мест (без предварительного бронирования).

2.7 Договор на бронирование мест в Гостиничном комплексе заключается между Заказчиком или Гостем и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, либо путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика или Гостя.

2.8. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Гостиничного комплекса любым из следующих способов:

- по телефонам 8-800-300-49-94 или 8-912-450-04-65;

- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Курорта;

- по электронной почте nechkino@mail.ru;

- путем личного обращения в СпиР.

2.9. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. Гостей (данная информация должна быть подтверждена документально при заселении путем предоставления оригиналов документов, подтверждающих личность каждого Гостя, в том числе и детей, установленных законодательством РФ);

- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);

- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);

- тип/категория бронируемого номера;

- количество бронируемых номеров/количество спальных мест в номере;

- способ оплаты (наличный/безналичный расчет);

- контактный номер Гостя для связи;

- адрес электронной почты Гостя.

2.10. В случае непредставления Гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.9, Гостиничный комплекс оставляет за собой право отказать Гостю (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.11. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность Гостя, администрация оставляет за собой право отказать в заселении Гостю даже при наличии оплаченного бронирования.

2.11.1. Предъявление документов необходимо для регистрации Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостиничном комплексе в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

2.11.2. Заселение в Гостиничный комплекс 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 граждан.

2.11.3. 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.11.4. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостиничном комплексе 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, действующими на дату обращения.

Гость несет ответственность за сообщение недостоверных данных или несообщение необходимых данных.

2.12 Гостиничный комплекс до 24 (двадцати четырех) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации, установленной п. 2.9 настоящих Правил либо по причине отсутствия в Гостиничном комплексе свободных номеров.

В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиничный комплекс направляет Гостю уведомление о подтверждении бронирования и счет/ссылку на оплату; уведомление обязательно должно содержать номер подтверждения заявки.

В случае отказа Гостиничный комплекс направляет Гостю уведомление о отказе в подтверждении бронирования. Указанные уведомления направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.13. После получения Клиентом Подтверждения бронирования и счета/ссылки на оплату Клиент осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/ссылке на оплату и Подтверждении бронирования.

В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Гостиничный комплекс оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.14. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной оплаты на расчетный счет либо в кассу Гостиничного комплекса.

2.15. Аннуляция (отмена) бронирования, незаезд, совершение иных действий, свидетельствующих об отказе Гостя/лица, осуществляющего бронирование для Гостя, от заказанных услуг (перенос даты, сокращение дат проживания, уменьшение количества запрашиваемых номеров) взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки:

- при отказе/отмене бронирования более чем за 30 дней до даты заезда – взимается 20 % от стоимости первых суток проживания;

- при отказе/отмене бронирования более чем за 10 дней до даты заезда – взимается 40 % от стоимости первых суток проживания;

- при отказе/отмене бронирования более чем за 3 дня до даты заезда – взимается 70 % от стоимости первых суток проживания;

- при отказе/отмене бронирования за 24 часа до даты заезда – взимается 80 % от стоимости первых суток проживания;

- при отказе/отмене бронирования менее чем за 24 часа до даты заезда – денежные средства за первые сутки проживания не возвращаются.

Действительной признается та аннуляция, о которой Гость/лицо, осуществляющего бронирование для Гостя, уведомили Гостиничный комплекс в письменной форме с обязательным подтверждением в письменной форме со стороны Гостиничного комплекса о получении данного уведомления и подтверждении аннуляции.

Уведомление об аннуляции направляется посредством: электронной почты на электронный адрес Курорта: nechkino@mail.ru; путем направления соответствующего почтового уведомления в адрес Курорта; посредством вручения уведомления уполномоченному сотруднику Курорта под роспись с отметкой о его вручении. Иные способы направления уведомления об аннуляции бронирования, отличные от указанных в настоящем пункте не считаются надлежащим уведомлением Исполнителя.

За несвоевременное уведомление Гостем/лицом, осуществляющим бронирование для Гостя, Гостиничного комплекса об изменении услуг, влечет компенсационные выплаты согласно компенсационным выплатам, предусмотренным для аннуляции бронирования.

**3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.**

**ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.**

3.1. Режим работы Гостиничного комплекса —круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, зимний/летний сезон, за исключением периода на проведение ремонтных работ, периода межсезонья, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Гостиничного Курорта для проведения ремонтных работ/периода межсезонья.

3.2 При оформлении проживания Гость – гражданин Российской Федерации предоставляет документы в соответствии с законодательством РФ, действующим на дату заселения, а также документы, подтверждающие факт бронирования и (или) оплаты номера.

3.3 Оформление проживания несовершеннолетнего осуществляется в соответствии с законодательством РФ, действующим на дату заселения.

3.4 При оформлении проживания Гость – иностранный гражданин (лицо без гражданства) предоставляет документ, удостоверяющий личность, визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина). В случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

3.5 При оформлении проживания Гость (кроме лиц, не достигших возраста 14 лет) заполняет Анкету установленного образца, одновременно являющуюся договором об оказании Гостиничных услуг, подписываемым двумя сторонами: Исполнителем и Гостем.

3.7 Гостиничный комплекс вправе отказать в размещении и оказании услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при отсутствии документов, необходимых для оформления проживания, при нарушении Гостем настоящих Правил, а также правил пребывания на Курорте, при отсутствии свободных номеров на дату заселения.

3.8. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.9 При заселении в Гостиничный комплекс Гостю выдается ключ от номера, соответствующий выбранному типу/категории. Ключ является собственностью Гостиничного комплекса и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.10 При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в службу безопасности Курорта для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.11 Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости, возможно по инициативе Гостя в случае, если общее количество Гостей с учетом Гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствии Гостей, к которым производится подселение или по их заявке.

3.12. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного для данного номера.

3.13. В стоимость Гостиничных услуг Курорта включены следующие услуги:

- питание согласно выбранному тарифу: трехразовое по системе «Шведский стол», или завтраки (завтраки по системе «Шведский стол»), или без питания;

- ежедневная уборка номера (ежедневно с 10:00 до 17:00 по местному времени);

- смена полотенец, постельного белья осуществляется на четвертые сутки проживания. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены;

- туалетные принадлежности пополняются по заезду, и на четвертые сутки проживания;

- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник);

- пользование медицинской аптечкой, расположенной в кабинете первой доврачебной помощи Гостиничного комплекса;

- вызов скорой помощи, других специальных служб, такси;

- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Гостиничного комплекса (канализация, холодная и горячая вода, отопление);

- побуждение Гостя к определенному времени (wake-up call);

- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;

- информационные услуги (услуги, оказываемые на объектах, расположенных на территории Курорта);

- услуги по предоставлению мест для размещения автомобилей.

3.14. В зависимости от тарифа, выбранного Гостем, в цену номера могут быть включены также дополнительные сопутствующие услуги:

- посещение бассейна и СПА-комплекса;

- одно парковочное место на номер на каждые сутки проживания;

- предоставление скидки от стоимости ски-пасса на дневное катание при проживании в период горнолыжного сезона (услуга подъема на канатной дороге оказывается третьим лицом – ООО «Нечкино эксплуатация»);

Иные дополнительные услуги Гостиничный комплекс оказывает за дополнительную плату по желанию Гостя в соответствии с перечнем услуг и цен на дополнительные услуги, согласно действующему на момент заезда тарифу (прокат спортинвентаря, услуги бани, аренды беседок, мангальных зон и другие).

3.15. В случае опоздания Гостя по гарантированному бронированию номера менее, чем на сутки (до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда и/или в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя) с него или лица, осуществившего бронирование для Гостя, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

3.16. В случае отказа и/или незаезда Гостя в день бронирования номера, в случае его последующего прибытия его размещение на следующие сутки в Гостиничном комплексе производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров, но не ранее расчетного часа 12:00 по местному времени.

3.17. При негарантированном бронировании (оплата по факту размещения), бронь аннулируется без предварительного уведомления, если Гость не подошел для регистрации до 14 часов 00 минут дня заезда.

3.18. В случае досрочного отъезда Гостя без уважительных причин для отъезда, а также принудительного выселения Гостя в случаях, указанных в настоящих Правилах, возврат денежных средств в таких случаях регулируется правилами отмены услуг.

3.19. В случае если оплата услуг производилась через турагентство, то возврат денежных средств производится в том же порядке (после получения обращения турагентства).

3.20. Дополнительные услуги, включенные в стоимость номера согласно выбранному тарифу, предоставляются Гостю до расчетного часа дня выезда. Предоставление дополнительных услуг после расчетного часа дня выезда подлежит оплате согласно утвержденным Тарифам.

**4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ**

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях РФ.

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

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Гостиничном комплексе определяется Тарифами, с которыми Гость может ознакомиться на стойке ресепшен СПиР и на официальном сайте Курорта.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими
5 (пяти) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места и питания.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 5 (пяти) до 18 (восемнадцати) лет плата взимается в размере стоимости дополнительного места.

4.7. При предварительном бронировании услуги Гостиничного комплекса оплачиваются в соответствии с Тарифом, действующим на момент бронирования. При отсутствии предварительного бронирования услуги оплачиваются в соответствии с Тарифом, действующим на момент оплаты услуг. Тарифы являются посуточными. Информация о тарифах находится на ресепшен и на официальном сайте Курорта.

4.8. При заселении оплачивается стоимость услуг проживания за весь период (за исключением оплаты проживания в рамках предварительного бронирования). Оплата может взиматься по факту проживания Гостей.

4.9. При оплате наличными денежными средствами на ресепшен и регистрации, Гостю выдается кассовый чек и/или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.10. Для размещения и получения услуг на территории Гостиничного комплекса Гостю-представителю юридического лица перед заселением необходимо предоставить:

- заверенное платежное поручение об оплате услуг, предоставляемых Гостиничным комплексом;

- оригинал или нотариально заверенную копию доверенности на подписание договора и финансово-бухгалтерских документов и Актов оказанных услуг, гарантийных писем, соглашений, приложений к Договору.

Для получения финансово-бухгалтерских документов, в том числе счет-фактур, Гостю или лицу, осуществляющему бронирование для Гостя, необходимо за 3 (три) рабочих дня, предупредить администратора Гостиничного комплекса о необходимости получении такого документа.
Счет-фактура оформляется на основании предоставленных реквизитов заказчика (ИНН, КПП, наименование контрагента, адрес), командировочного удостоверения и/или доверенности после полной оплаты услуг, в течение 2 (двух) рабочих дней в случае проживания представителя юридического лица.

4.11. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

4.12. Время заезда Гостя в номер Гостиничного Комплекса – 15:00. Допускается размещение в номерах до 15:00 – ранний заезд при наличии возможности.

При размещении Гостя с 02:00 до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере полных суток. Раннее размещение возможно только при наличии свободного номера той категории, которая была забронирована Гостем. В случае если имеется свободным номер более высокой категории, Гость вправе быть размещен в данном номере при условии оплаты разницы стоимости номера забронированной категории и предоставленного номера более высокой категории.

4.13. При заезде в номер Гостю необходимо проверить имущество номера, его состояние, и обо всех неисправностях сообщить администрации Гостиничного комплекса в течение часа с момента заселения, в противном случае номер считается принятым в надлежащем состоянии по качеству и комплектации.

4.14. Поздний выезд.

В случае освобождения номера Гостем после расчетного часа (12:00) взимается следующая плата за продление проживания:

– с 12:00 до 16:00 – оплачивается 50% стоимости проживания в номере за сутки;

– 16:00 до 20:00 – оплачивается 100% от стоимости проживания в номере за сутки.

4.15. При проживании Гостем не более суток, но свыше 12 часов, плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.16. Продление проживания производится при условии, что номер, в котором проживает Гость, не забронирован другим Гостем. О своем намерении продлить проживание в номере, Гость обязан сообщить заранее администратору, но не позже, чем за сутки до даты и времени выезда. В случае если номер, в котором проживает Гость, уже забронирован другим Гостем, то при наличии свободных номеров, Гостю, желающему продлить время проживания, может быть предоставлен другой номер или номер другой категории.

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Гостиничном комплексе порядок проживания;

- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Гостиничным комплексом услуги;

- ставить подпись в счетах, актах и иных документах после оказания услуг Гостиничного комплекса, тем самым подтверждая факт их оказания;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиничного комплекса;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

- соблюдать тишину и порядок в номере и на территории Гостиничного комплекса (согласно Правилам поведения на курорта активного отдыха Нечкино, Закона №54-РЗ от 15.10.2019 г. «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Удмуртской Республики») и общественный порядок в Гостиничном комплексе;

- не допускать громкое звучание музыки, создание другого шума в ночное время на территории Гостиничного комплекса и в номерах (с 22:00 до 8:00 по местному времени) согласно ст. 2 Закона №54-РЗ от 15.10.2019 г. «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Удмуртской Республики»;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиничного комплекса;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно сообщить об этом администрации Гостиничного комплекса;

- строго соблюдать правила противопожарной безопасности и пользования электробытовыми приборами в номере, с которыми был ознакомлен при заселении администрацией Гостиничного комплекса. В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиничного комплекса;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиничным комплексом дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиничным комплексом, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- при обнаружении подозрительных предметов или лиц в номерном фонде или на территории Гостиничного комплекса Гостю необходимо незамедлительно сообщить об этом администратору Гостиничного комплекса;

- родители или иные сопровождающие лица обязаны нести ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил, в том числе родители и/или иные сопровождающие не должны оставлять своих детей без присмотра на всей территории Курорта;

- при обнаружении пропажи личных вещей из номера, незамедлительно сообщить об этом администратору для принятия соответствующих мер.

- Гость обязан предупредить администрацию Гостиничного комплекса об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостиничном комплексе, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Гостиничного комплекса.

5.3. Гость несет ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей (приглашенных лиц). Принимать посетителей в номере Гостиничного комплекса возможно с 08:00 до 22:00 по местному времени. При этом приглашенному лицу необходимо предъявить на ресепшен документ, удостоверяющий личность. Посетителям, не проживающим в Гостиничном комплексе, на ресепшен выписывается временная карта Гостя, которую приглашенный лично возвращает на ресепшен при уходе. Количество человек в номере (в том числе приглашенных) должно соответствовать количеству размещаемых Гостей в данной категории номера.

Нахождение приглашенных лиц в зданиях Гостиничного комплекса разрешается также с 08.00 до 22.00 по местному времени. При несоблюдении правил данного пункта пребывание приглашенных может быть ограничено во времени или прервано администрацией Гостиничного комплекса.

После 22:00 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостиничном комплексе возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Исполнителя и Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Исполнителя по регистрации граждан по месту пребывания.

5.4. В 12:00 по местному времени по истечении срока проживания Гость обязан полностью освободить номер и сдать его в надлежащем состоянии. Сдача номера осуществляется путем передачи ключей от номера администратору.

5.5. Гость обязан сдать номер, инвентарь, мебель и технику в номере в первоначальном состоянии. В случае поломки мебели, неисправности техники, утери инвентаря или боя посуды – возместить в полном объеме стоимость поврежденных/утраченных предметов в соответствии с Тарифами. В указанном случае составляется акт о порче имущества, подписываемого представителем администрации Гостиничного комплекса, в котором фиксируется стоимость поврежденного/утраченного имущества, а также производится фотофиксация. Гость обязан оплатить стоимость поврежденного/утраченного имущества, указанную в акте, не позднее дня следующего за датой получения претензии.

5.6. После выселения из номера Гостю необходимо покинуть номер и помещение Гостиничного комплекса либо оплатить за свое нахождение в Гостиничном комплексе в порядке позднего выезда, предусмотренного пунктами 4.14 и 4.16 настоящих Правил, при согласии администрации и наличии свободных мест.

5.7. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.8. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

6.1. Гостиничный комплекс обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий Гостиничного комплекса, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам.

6.2. Гостиничный комплекс отвечает за сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации. Хранение ценных вещей, переданных Гостем на хранение, обеспечивается администрацией Гостиничного комплекса в сейфе на ресепшен. При этом в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации за несданные на хранение в установленном порядке ценности Гостиничный комплекс ответственности не несет.

6.3. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиничного комплекса принимает меры по возврату их владельцам. Если владелец не найден, забытые вещи остаются на хранение в Гостиничном комплексе в течение 6 (шести) месяцев. По истечению вышеуказанного срока, Гостиничный комплекс оставляет за собой право дальнейшей передачи забытых вещей в полицию.

6.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Гостиничный комплекс несет перед Гостем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.5. Гостиничный комплекс обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденными Тарифами.

6.6. Сотрудники СПиР Гостиничного комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления 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.

6.7. Гостиничный комплекс вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиничного комплекса в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Комплекса, и/или других лиц.

6.8. Гостиничный комплекс обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.9. Гостиничный комплекс обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству РФ.

**7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ**

7.1. Гостям запрещается:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Гостиничного комплекса;

- принимать и оставлять в номере посторонних лиц,
не зарегистрированных на ресепшен в качестве посетителей, в свое отсутствие, а также передавать им свой ключ от номера;

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиничным комплексом;

- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период после 22:00 (двадцати двух) часов и до 08:00 (восьми) часов по местному времени;

- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

- использовать в Гостиничном комплексе шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;

- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Гостиничным комплексом;

- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);

- хранить в номере громоздкие вещи (вещи, размер которых превышает 100 см в ширину и 100 см в длину), оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;

- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;

- переставлять и переносить предметы и иное имущество Курорта;

- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны;

- выносить имущество Исполнителя из номера, самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных);

- использовать самодельные или неисправные электробытовые приборы;

- накрывать электробытовые приборы какими-либо материалами;

- зажигать в номере свечи, ароматические палочки, использовать в номере открытый огонь;

- осуществлять модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;

- производить мойку автотранспортных средств;

- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами, для использования в исключительно
семейно-бытовых целях);

- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных Курортом;

- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия.

7.2. Исполнитель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в зданиях Гостиничного комплекса в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Гостиничном комплексе с домашними животными/питомцами (кошки, собаки и т.п.) запрещается. При выявлении факта заселения с животными/питомцами (кошка, собака и т.п. Гость оплачивает дополнительные услуги - «уборка за питомцем» согласно Тарифам Гостиничного комплекса.

7.4. Курение на территории Курорта категорически запрещено (запрещается курение табака, использование кальянов, электронных сигарет, систем нагревания табака, снюсов, айкосов, вейпов и других устройств и способов потребления никотинсодержащих) в номерах и на балконах номеров, точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) Гостиничного комплекса в соответствии с ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или никотин содержащей продукции» от 23.02.2013 № 15-ФЗ.

При выявлении случая курения в номере Гость соглашается компенсировать Гостиничному комплексу расходы на специальную дополнительную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мягкой мебели) в соответствии с установленным тарифом на соответствующую дату согласно Тарифам в размере 5 000 рублей.

7.5. Фактами нарушения общественного порядка Гостями на территории Гостиничного комплекса является, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах (за исключением баров и ресторанов Гостиничного комплекса), совершение действий, нарушающих тишину и покой других Гостей с 22:00 до 08:00 часов, нецензурная лексика, агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим Гостям провоцирование конфликтных ситуаций, а также порча имущества. Запрещается поведение Гостя, препятствующее персоналу Гостиничного комплекса надлежащим образом выполнять свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям, в том числе оскорбляющее честь и достоинство персонала Гостиничного комплекса, других Гостей и посетителей. В указанных случаях администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение Гостя из номера с обязательным составлением акта по случившемуся инциденту и вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к ответственности.

7.6. На всей территории Гостиничного комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Гостиничным комплексом и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Гостиничного комплекса и иных лиц, находящихся на территории Курорта. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиничного комплекса систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.7. С целью соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, для обеспечения безопасности и комфорта Гостей на территории точек питания по п. 1.6 Гостям запрещен:

- вынос еды, напитков с рациона «Шведская линия» из зала приема пищи;

- вынос посуды, приборов и предметов интерьера;

- посещение со спортивным инвентарем, лыжами, сноубордами, велосипедами;

- посещение в купальных костюмах, халатах, в шортах с голым торсом, пляжном виде;

- нахождение в зале точки питания в сильном алкогольном опьянении, распитие алкогольных напитков, приобретенных не на территории Гостиничного комплекса;

- курение в местах, не отведенных администрацией Гостиничного комплекса для курения, в том числе электронных сигарет и испаряющих устройств;

нецензурная лексика, агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим Гостям ресторанного сервиса.

7.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 14 (четырнадцати) лет — круглосуточно;

- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия - с 22:00 (двадцати двух) часов до 08:00 (шести) часов.

7.9. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

**8. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

8.1. Правила пропускного режима на территорию Гостиничного комплекса установлены ООО «Нечкино Отель». Въезд и выезд на территорию на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

8.2. По прибытии на центральное КПП для проезда на территорию Гостиничного комплекса Гость обязан сообщить сотруднику отдела охраны отеля на КПП о бронировании на его фамилию номера в Гостиничном комплексе, далее открыть багажник автомобиля для осмотра на предмет наличия запрещенных предметов, после чего осуществляет проезд до Гостиничного комплекса.

8.3. До момента регистрации Гость помещает автомобиль на территорию автостоянки.

8.4. В случае если Гость прибыл в Гостиничный комплекс на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автостоянки бесплатно при условии наличия на ней свободных мест.

8.5. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Гостиничный комплекс обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего.

8.6. Не допускается проезд на личном автотранспорте на территорию Гостиничного комплекса. Выгрузка багажа производится Гостем на автостоянке.

8.7. При движении автомобиля к месту автостоянки и/или к объекту размещения скорость движения по территории Гостиничного комплекса не должна превышать 20 км/час.

**9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

9.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Гостиничного комплекса и выдается по первому требованию Гостя.

9.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

9.3. При наличии задолженности у Гостя перед Гостиничным комплексом за оказанные услуги, а также за порчу имущества направление претензии Гостю является обязательным. При непогашении задолженности/оставлении претензии без ответа спор подлежит направлению для рассмотрения в Сарапульский районный суд УР/мировому судье судебного участка №1 Сарапульского района УР.

**10. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ С ПИТОМЦАМИ**

10.1. Проживание с питомцами (в т.ч. собаки, кошки и т.п.), дикими животными в номерах Гостиничного комплекса запрещено. При выявлении Гостиничным комплексом факта заселения с питомцем Гость оплачивает дополнительные услуги - «уборка за питомцем» в соответствии с действующими Тарифами.

При нанесении материального вреда имуществу Гостиничного комплекса питомцем, Гость обязан возместить ущерб по стоимости, в соответствии с Тарифами (находящимися у администратора СПиР Гостиничного комплекса). При обнаружении значительных ущербов имуществу Гостиничного комплекса, Гость обязан внести дополнительные денежные средства для покрытия расходов на ремонт или покупку инвентаря.

Гостиничный комплекс оставляет за собой право на расторжение договора с Гостем, проживающим с питомцем.

**11. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случаях: задымления, возгорания или пожара, затопления и признаков иных чрезвычайных ситуаций, в случае, если у гостя включен статус «Не беспокоить» более 72 часов, а также в случае нарушения Гостем общественного порядка или порядка пользования электробытовыми приборами.

11.2. Администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с Гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка.

11.3. Администрация Гостиничного комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению Услуг.

11.4. Администрация Гостиничного комплекса имеет право отказать Гостю в предоставлении Услуг и выселить Гостя из Гостиничного комплекса в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные Гостиничным комплексом Услуги, а также совершения (попытки совершения) Гостем в отношении персонала Гостиничного комплекса и (или) других Гостей Гостиничного комплекса противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья, чести, достоинства и (или) имущества других лиц.

11.5. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация Гостиничного комплекса принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством Российской Федерации и/или нормами международных договоров и соглашений.

11.6. В случае существенного или неоднократного нарушения Гостем настоящих Правил администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право выселения Гостя из номера и территории Гостиничного комплекса.

11.7. Исполнитель не несет материальной ответственности за имущество Гостя, оставленное в местах общего пользования Гостиничного комплекса без присмотра.

11.8. Настоящие Правила распространяются на всех Гостей и посетителей Гостиничного комплекса.

11.9. Информация о проживающих Гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.