

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ООО «БЛАГОДАТЬ»
(ГОСТИНИЦЕ «БЛАГОДАТЬ»)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания и предоставления услуг в Гостинице «Благодать».

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»; Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;

- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;

- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»;

- Иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.3. Основные понятия, используемые в Правилах:

1.3.1. «Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Благодать»;

1.3.2. «Гостиница» - Гостиница «Благодать», расположенная по адресу: Ставропольский край, г.Кисловодск, ул.Энгельса, д.23;

1.3.3. «Администратор» - специалист службы приёма и размещения Гостиницы;

1.3.4. «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Благодать», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

1.3.6. «Гость» – физическое лицо, пользующееся или намеренное воспользоваться услугами Комплекса;

1.3.7. «Расчётный час» - время заезда и выезда Гостей, установленное Исполнителем, и принимаемое при расчетах с Гостем;

1.3.8. «Ранний заезд» - размещение в Гостинице ранее расчетного часа;

1.3.9. «Поздний выезд» - размещение в Гостинице позже расчётного часа;

1.3.10. «Бронирование» - предварительный заказ номера в Гостинице Гостем;

1.3.11. «Свободное заселение» - размещение Гостя в Гостинице вне брони.

1.4. Исполнитель предоставляет Гостям услуги проживания, питания, сервисные и прочие услуги.

1.5. Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.6. Гостиница работает круглосуточно и круглогодично.

1.7. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с Исполнителем.

1.8. При посещении Гостиницы, Гость в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г., Положением о защите, хранении, обработке и передаче Персональных данных и Положением о защите Персональных данных, полученных через Интернет сайт (Политика конфиденциальности интернет-сайта) предоставляет право на обработку сведений его персональных данных и персональных данных, прибывших с ним несовершеннолетних детей, необходимых для предоставления услуг (в том числе, Гостиничных услуг), а также на осуществление Гостиницей адресной e-mail рассылки (с разрешения Гостя).

1.9. С 1 мая 2018 года по 31 декабря 2022 года с проживающих в гостинице плательщиков курортного сбора, ООО «Благодать» осуществляет исчисление, взимание и перечисление в бюджет субъекта Российской Федерации курортного сбора, в соответствии с:

- Федеральным законом № 214-ФЗ от 29.07.2017 года «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае».

- Законом Ставропольского края № 130-кз от 08.12.2017 года «О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае».

1.10. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования Гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности и иные утвержденные Исполнителем правила, действующие на территории Гостиницы, размещена в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Гостя), на официальном сайте Гостиница - www.blagodat-hotel.ru в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления приёма и размещения Гостей (Reception).

1.11. Перечень оказываемых в Гостинице дополнительных услуг, не входящих в стоимость проживания, а также цены на дополнительные услуги установленные в преysкурантах, размещены в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Гостя), на официальном сайте Гостиницы - www.blagodat-hotel.ru и в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления приема и размещения Гостей.

1.12. Дополнительные услуги могут оказываться как Исполнителем, так и третьими лицами.

1.13. Гости, не проживающие в Гостинице, могут получать услуги Гостиницы (в ресторане, в сауне и т. д.) в установленное Исполнителем время. Пользование услугами Гостиницы оплачивается в соответствии с действующим в Гостинице преysкурантом цен.

1.14. Отзывы и предложения по работе Гостиницы можно оставить в книге отзывов, находящейся у Администратора или на официальном сайте Гостиницы - www.blagodat-hotel.ru.

2. Форма, условия, порядок бронирования и аннуляция брони

2.1. Заявка на бронирование номеров физическими лицами может быть произведена следующими способами:

- 2.1.1. Онлайн бронирование на официальном сайте www.blagodat-hotel.ru;
- 2.1.2. У Администратора при непосредственном посещении Гостиницы;
- 2.1.3. По телефонам: 8 (87937) 6-37-19, 8-928-968-04-04;
- 2.1.4. По электронной почте (e-mail): hotel-blagodat@mail.ru.

2.2. Бронирование является подтвержденным при направлении Гостю уведомления содержащего сведения об Исполнителе, фамилии, имени, отчестве Гостя категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем, и (или) счета на оплату Гостиничных услуг.

2.3. Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обратиться в Гостиницу лично либо посредством телефонной ((87937) 6-37-19, 8-928-968-04-04) или электронной – (hotel-blagodat@mail.ru) связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений в условия брони.

2.3.1. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем письменного/устного подтверждения от Администратора Гостиницы.

2.4. При бронировании физическими лицами в заявке указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Гостя(-ей);
- дата и время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

2.5. При бронировании юридическими лицами:

2.5.1. Заявка на бронирование номеров в Гостинице принимается на фирменном бланке организации с указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ОГРН, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

2.5.2. В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество Гостя(-ей)
- кол-во чел в номере;
- дата и точное время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

2.5.3. Бронирование номеров, изменение и аннуляция брони юридическими лицами, порядок оказания услуг определяется заключаемыми с ними договорами.

2.6. В Гостинице бронирование номера возможно гарантированное и негарантированное.

2.7. Гарантированное бронирование – производится по предварительной заявке Гостя и внесению им предоплаты в размере стоимости не менее одних суток проживания выбранной категории номера в течении 3 (Трёх) календарных дней с момента бронирования номера, с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде.

2.7.1. Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его ознакомления и согласия с условиями и правилами оказания услуг Гостиницы.

2.7.2. В случае опоздания/неявки Гостя в согласованный заявкой срок, с Гостя

взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании Гостя более чем на сутки, Исполнитель вправе аннулировать бронь номера.

2.8. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без предварительной оплаты за проживание.

2.8.1. Негарантированное бронирование сохраняется за Гостем до 16:00 по местному времени указанного в заявке дня заезда. В случае неявки Гостя до 16:00 по местному времени, Исполнитель оставляет за собой право аннулировать бронь номера. В этом случае обязательства Исполнителя по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.8.2. Финансовых обязательств между Исполнителем и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.9. В случае, если Гость (физическое лицо) при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице, Гостю предоставляется возможность, по согласованию с Исполнителем:

2.9.1. При уведомлении Исполнителя о своём отказе от брони не менее, чем за 2-ое суток до согласованной даты заезда, перенести срок заезда на уточненную дату с последующим перерасчетом стоимости проживания, в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату заезда или получить возврат 100 % суммы неиспользованных денежных средств;

2.9.2. При уведомлении Гостем Исполнителя о невозможности заезда менее, чем за 2 суток, Исполнитель оставляет за собой право на удержание фактически понесённых им затрат, в размере не превышающем стоимости Гостиничных услуг за одни сутки.

2.10. В случае досрочного отъезда Гостя после заселения, денежные средства за неиспользованные дни пребывания возвращаются за вычетом фактически понесённых расходов.

2.11. В случае досрочного отъезда Гостя, возврат за текущие сутки проживания не производится.

2.12. При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо, возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного юридическим лицом с Исполнителем.

2.13. Если заявка физического лица аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

2.14. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

2.14.1. Денежные средства возвращаются в течение 7 календарных дней с момента получения Гостиницей письменного заявления на возврат. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Гостя зависит от внутренних банковских процедур.

2.15. Денежные средства, внесенные путем наличного расчета, возвращаются наличными денежными средствами сразу после письменного обращения об отзыве средств.

3. Порядок оформления и предоставления гостиничных услуг

3.1. В Гостиничные услуги включено:

- проживание в выбранной Гостем категории номера;
- автостоянка;

- интернет WI-FI в номерах и в помещениях общего пользования (служба приема и размещения (Reserption), ресторан);
- доставка в номер корреспонденции на имя Гостя по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, 1-го комплекта посуды и столовых приборов;
- пользование утюгом и гладильной доской, сушилкой для белья;
- предоставление дополнительной подушки, одеяла.
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов скорой помощи, других специальных служб.

3.2. Прочие услуги Гостиницы предоставляются за дополнительную плату, в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен.

3.3. В Гостинице действует единый расчётный час: время заезда Гостей — 14:00; время выезда Гостей — 12:00 по московскому времени.

3.4. В случае раннего заезда или позднего выезда, в Гостинице действует прейскурант цен на 6-часовое проживание и 12-часовое проживание.

3.5. Ранний заезд и поздний выезд возможны только по предварительному согласованию с Исполнителем при наличии свободных мест.

3.6. Минимальный срок проживания в Гостинице — 1 сутки.

3.7. Регистрация в Гостинице и заселение в номер осуществляется только при предъявлении документа удостоверяющего личность. При регистрации Гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.7.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, – для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

3.7.2. Иностранцы граждане:

3.7.2.1. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

-паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

-миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.7.2.2. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 № 86-ФЗ).

3.7.2.3. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

3.8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

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

3.10. Регистрация в Комплексе несовершеннолетних граждан осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), близких родственников или иных уполномоченных законными

представителями сопровождающих лиц, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего (свидетельство о рождении - для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет, паспорт - для несовершеннолетних старше 14 лет).

3.11. Исполнитель не предоставляет услуги лицам не достигших 18 лет без сопровождения родителей (законных представителей) или иных уполномоченных ими лиц.

3.12. Администратор имеет право отказать в оказании Гостиничных услуг в случаях:

- у Гостя(ей) отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, при наличии признаков их фальсификации;

- у Гостя отсутствуют документы, подтверждающие полномочия на сопровождение несовершеннолетних (в случаях заселения несовершеннолетних);

- отказа Гостя от оплаты Гостиничных услуг за весь срок проживания;

- Гость находится предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или, проявляет неадекватное поведение (совершает поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Гостинице или другим Гостям, выражает конфликтное состояние).

- в других случаях, предусмотренным законодательством РФ.

3.13. При оформлении проживания в автоматизированной программе, Гость обязан предоставить Администратору Гостиницы документы удостоверяющие личность и т.д., необходимые для заполнения Регистрационной карты. После заполнения и подписания Регистрационной карты, администратор предоставляет Гостю ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

3.14. В случае невозможности предоставления Исполнителем номера согласно условиям подтвержденной брони, Исполнитель оставляет за собой право на замену Гостиничных услуг (в т.ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

3.15. В номер проживания предоставляются:

Категория номера	Предметы личной гигиены
1-комнатный 2-местный «Эконом» 1-комнатный 2-местный «Стандарт»	<u>При заезде:</u> мыло, шампунь, гель для душа, набор для чистки зубов
1-комнатный 2-местный «Комфорт» 1-комнатный 2-местный «Полулюкс»*	<u>Ежедневно:</u> мыло, шампунь, гель для душа, наборы для чистки зубов <u>При заезде:</u> бритвенный набор, тапочки
2-комнатный 2-местный «Люкс»*	<u>Ежедневно:</u> мыло, шампунь, гель для душа, наборы для чистки зубов <u>При заезде:</u> бритвенный набор, тапочки, халаты
* предоставляется бутилированная питьевая вода 0,5л — 2 шт., чай, кофе, электрический чайник	

3.16. Уборка номера производится с 08:00 до 17:00 или по желанию Гостя:

- Текущая уборка (влажная уборка пыли с мебели и мелких предметов, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей, чистка ковров пылесосом, мытьё полов) проводится ежедневно. Если Гость отсутствует и не оставил никаких пожеланий, уборка производится автоматически.

- После выезда Гостя проводится полная уборка (влажная уборка пыли с мебели и мелких предметов, вынос мусора, мытьё посуды и холодильника, уборка и дезинфекция санузла, чистка ковров пылесосом, мытьё полов, замена постельного белья).

- Генеральная уборка (влажная уборка пыли с мебели и мелких предметов, вынос мусора, мытьё посуды и холодильника, уборка и дезинфекция санузла, чистка ковров пылесосом, мытьё полов, замена постельного белья, чистка вентиляционных решеток, удаление пыли со стен и потолков, мойка окон и дверей) проводится 1 раз в 7 дней.

Категория номера	Смена постельного белья	Смена полотенец
1-комнатный 2-местный «Эконом» 1-комнатный 2-местный «Стандарт» 1-комнатный 2-местный «Комфорт»	1 раз в 5 дней	1 раз в 3 дней
1-комнатный 2-местный «Полулюкс» 2-комнатный 2-местный «Люкс»	1 раз в 3 дня	1 раз в 3 дня

3.17. Завтраки включены в стоимость проживания.

3.18. Питание в Гостинице предоставляется за дополнительную плату в соответствии с меню ресторана.

3.19. Гостиница не располагает условиями для передвижения маломобильных групп населения. Гость с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимается только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим Прейскурантом цен).

3.20. По истечении оплаченного срока пребывания, Гость обязан освободить номер не позднее расчетного часа. При желании продлить срок проживания, Гость должен сообщить об этом Администратору не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (до 10:00 по местному времени). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3.21. В целях приемки номера при выезде, Гость за 15 минут до выезда уведомляет Администратора об освобождении номера.

3.22. После приёмки номера горничной производится окончательный расчёт на службе приёма и размещения и сдаётся ключ Администратору.

3.23. В случае истечения срока проживания и отсутствия Гостя по месту проживания более 6-ти часов после расчетного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация Гостиницы вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

4. Оплата за проживание и дополнительные услуги

4.1. Плата за услуги осуществляется в рублях, наличными денежными средствами, по международной или национальной карте (дебетовая или кредитная) или путем безналичного перечисления по предварительно выставленному Гостиницей счету на оплату услуг.

4.2. Оплата Гостиничных услуг производится путем 100% предоплаты.

4.3. Дети до 4-х лет включительно размещаются в Гостинице бесплатно без предоставления дополнительного места.

4.4. Дети от 5-ти лет и старше - размещаются в Гостинице, согласно утвержденным тарифам.

4.5. При выезде Гостя, ему предоставляется кассовый чек, счет и регистрационная карта.

4.6. Оплата за дополнительные услуги, не входящими в стоимость проживания:

- за питание производится по факту выполненных услуг в ресторане;

- за сауну, массаж и прочие услуги производится путём 100% предоплаты Администратору службы приёма и размещения.

5. Обязанности Гостя

5.1. Гости Гостиницы **обязаны:**

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила, правила техники безопасности, пожарной безопасности и иные утвержденные Исполнителем правила, действующие на территории Гостиницы;

5.1.2. Выполнять законные требования сотрудников Гостиницы;

5.1.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы;

5.1.4. Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность другихGuestов и работников Гостиницы;

5.1.5. Бережно относиться к имуществу Гостиницы;

5.1.6. Возмещать причиненный материальный ущерб (в том числе, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы). Оценка нанесенного ущерба производится на основании Прейскуранта цен на порчу имущества Гостиницы. За испорченное детьми имущество ответственность несут сопровождающие их лица;

5.1.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей дополнительные услуги;

5.1.8. Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;

5.1.9. Нести ответственность за действия приглашенных Гостем к себе в номер посетителей;

5.1.10. Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, территории Гостиницы.

5.1.11. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,

- выключить электроосветительные и электробытовые приборы,

- закрыть водопроводные краны,

- закрыть входную дверь в номер.

5.2. В Гостинице **запрещается:**

5.2.1. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, передавать им ключ от номера, а также размещать их в номере после 23:00 без регистрации и оплаты их проживания в Гостинице. При этом, посетители Гостя могут пользоваться услугами Гостиницы только после внесения соответствующей платы;

5.2.2. Курение табакана всей территории Гостиницы (в том числе в номерах, в помещениях, на балконах), за исключением специально отведённых мест, согласно ФЗ № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г.; Нарушение Гостем запрета на курение табака вне специально отведенных мест рассматривается как нарушение договорных условий. При нарушении запрета, установленного настоящим пунктом Правил, Гость обязуется уплатить штраф в размере 5 000 руб;

5.2.3. Проявлять грубое, неуважительное отношение к другим Гостям и работникам Гостиницы, совершать поступки, идущие вразрез с общепринятыми нормами морали и нравственности;

5.2.4. Нарушать общественный порядок, в том числе, нарушать тишину и покой других Гостей, проживающих в Гостинице в период с 23:00– 7:00 часов;

5.2.5. Выбрасывать мусор из окна (с балкона), открывать окна при работающем кондиционере;

5.2.6. Выносить посуду и продукты питания из ресторана Гостиницы:

- в номера;

- на улицу.

5.2.7. Пользоваться дополнительными нагревательными и электрическими приборами (обогреватель, кипятильник), не входящими в комплектность номера;

5.2.8. Вносить на территорию Гостиницы запрещённые предметы: оружие, взрывоопасные и наркотические вещества;

5.2.9. Вносить на территорию Гостиницы спиртные напитки, и скоропортящиеся продукты, приобретенные за пределами территории Гостиницы;

5.2.10. Изменять интерьер в номерах и холлах Гостиницы без разрешения Исполнителя;

5.2.11. Самовольно переселяться из одного номера в другой;

5.2.12. Посещать ресторан в купальных костюмах и халатах;

5.2.13. Ввозить на территорию Гостиницы и/или содержать в номере животных, птиц, рептилий и т. д.

5.3. Гости, проживающие в Гостинице с детьми, должны соблюдать следующие правила:

5.3.1. Не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, не допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;

5.3.2. Посещение детьми сауны, ресторана и т.д. разрешается только в сопровождении законных представителей или иных уполномоченных ими лиц;

5.3.3. Во время нахождения в сауне, пребывания в ресторане и на прочей территории Гостиницы законные представители или иные уполномоченные ими лица обязаны осуществлять строгий контроль за поведением детей и соблюдением ими настоящих Правил, а также иных утвержденных Исполнителем правил, регулирующих пользование указанными в настоящем пункте объектами.

5.3.4. Во избежание несчастных случаев, законным представителям и иным уполномоченным ими лицам не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Гостинице. При нарушении требований, установленных настоящим пунктом, Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью ребенка;

5.3.5. Детям до 14 лет не разрешается покидать номера проживания без сопровождения законных представителей и иных уполномоченных ими лиц;

5.3.6. Детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов;

5.3.7. Законные представители и иные сопровождающие детей лица обязаны осуществлять контроль за поведением детей, не допускать поведения, создающего неудобства другим Гостям Гостиницы, препятствующего проведению развлекательных мероприятий и т.п.

5.4. В случае невыполнения Гостем настоящих Правил, администрация Гостиницы не несет ответственности за наступившие негативные последствия для Гостя(ей).

6. Прочие условия

6.1. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя, в случае употребления им напитков и продуктов питания, приобретенных вне Гостиницы.

6.2. В случае обнаружения забытых вещей, Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Исполнитель оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 1 год).

6.3. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и правил пользования бытовыми приборами.

6.4. Исполнитель вправе выселить досрочно Гостя из Гостиницы, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения Гостем настоящих Правил.

6.5. Под грубым нарушением настоящих Правил понимается:

- состояние наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов;
- нарушение общественного порядка;
- нарушение запрета на курение;
- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);
- нарушение личной и имущественной неприкосновенности Гостей, работников Гостиницы;
- причинение материального ущерба имуществу Гостиницы и т.д.

6.6. В случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя Исполнителя, последний оставляет за собой право вызвать мобильную группу сотрудников полиции.

6.7. Книга жалоб и предложений находится на Службе приёма и размещения у Администратора и выдается по просьбе Гостя.

6.8. Жалобы Гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Исполнителем в срок, не более 7 дней со дня их получения.

6.9. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Исполнитель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

6.10. В случае направления Гостя в Гостиницу юридическим лицом, ответственность за полноту и достоверность информации, относящийся к услугам Гостиницы, несёт юридическое лицо, направившее Гостя в Гостиницу.

6.11. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления Гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.12. Исполнитель не несет ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие аварийного отключения коммунальных услуг (электричество, водоснабжение, теплоснабжение и т.д.).

6.13. В целях безопасности Гостей на территории и в местах общего пользования Гостиницы ведется видеонаблюдение. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.

7. Заключительные положения и реквизиты

7.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

7.2. Данные правила являются внутренним локальным актом, обязательным для

исполнения всеми службами Гостиницы, а также Гостями Комплекса.

7.3. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляет Исполнитель.

7.4. Реквизиты Исполнителя:

ООО «Благодать»

ИНН 2628058609 КПП 262801001

Р/с 40702810160100012139

Банк получателя: ОТДЕЛЕНИЕ №5230

СБЕРБАНКА РОССИИ Г.СТАВРОПОЛЬ

Бик 040702615

Кор/счет : 30101810907020000615

Адрес: 357748г.Кисловодск, ул.Энгельса д. 23.

Тел.8-87937-6-37-19, e-mail:hotel-blagodat@mail.ru

www.blagodat-hotel.ru