**Правила проживания**

**в ООО "КАСИМОВСКИЕ ЗОРИ"**

**1. Общие положения**

Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и законом РФ «О защите прав потребителей»

1.2. ООО «КАСИМОВСКИЕ ЗОРИ» (далее – База Отдыха/Санаторий) предназначен для временного проживания граждан, оказания санаторно-курортного лечения и дополнительных услуг, сопутствующих их проживанию.

1.3. Номерной фонд Базы Отдыха/Санатория включает в себя:

* коттеджи различной комфортности
* гостиница
* санаторий.

Номера оснащены мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения необходимых условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице.

**2. Порядок оформления проживания и предоставления услуг**

3.1. Режим работы Базы Отдыха/Санатория - круглосуточно.

3.2. Оформление проживания на Базе Отдыха/Санатории производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, военного билета для военнослужащих срочной службы, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Республики Беларусь).

3.3. Расчетный час – 12.00 часов по московскому времени. Размещение на Базе Отдыха/Санатории производится с 08:00 до 12:00 часов дня заезда, освобождение номера – до 12.00 часов дня выезда.

3.3.1.Заезд по тарифу "Ночевка", продолжительностью не более 12 часов проживания на Базе отдыха/Санатории. Время проживания рассчитывается от времени фактического заселения после 18:00.

3.3.2.До фактической даты заезда на санаторно-курортное лечение "Ночевка по санаторно-курортной путевке" предоставляется бесплатно с 18:00 предыдущего дня. При использовании бесплатной " Ночевка по санаторно-курортной путевке " днем выезда считается день выезда указанный в санаторно-курортной путевке. Дополнительная ночевка в Санатории после даты окончания санаторно-курортного лечения рассчитываются по действующему прейскуранту.

3.4. При задержке выезда гостя (после 12-00) за продление проживания взимается дополнительная плата. При этом - при задержке выезда гостя до 12 часов – плата взимается по тарифу проживания "Ночевка в гостинице/санатории". При задержке выезда более 12 часов - оплата производится за полные сутки по тарифу "Проживание в гостинице/санатории".

3.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

3.6. При отсутствии гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых гостем вещей, администрация гостиницы создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя сдается в камеру хранения.

3.7. Для организации безопасности проживания администрацией Базы Отдыха/Санатория установлен пропускной режим – вьезд в на территорию осуществляется по выписанному пропуску на контрольно-пропускном пункте.

3.8. При заселении на Базу Отдыха/Санаторий гостю выдается на оплаченный срок проживания ключ от номера.

3.9. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа, гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка Администратора) для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. За оставленные без присмотра вещи Администрация ответственности не несет.

3.10. Переселение гостя в другой номер производится только с его согласия.

3.11. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия могут быть выселены с Базы Отдыха/Санатория по усмотрению Администрации без возврата оплаты за проживание.

3.12. В гостиничном комплексе гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

* вызов фельдшера/скорой помощи;
* вызов такси;
* побудка к определенному времени;
* пользование телевидением;
* пользование гладильной комнатой;
* стоянка автомобиля на территории Базы Отдыха/Санатория;
* wi-fi(пароль на стойке Администратора).

**3. Оплата проживания и услуг**

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Базой Отдыха/Санаторием, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским/кредитным картам в рублях.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит не предоставляется.

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

4.4. При выезде с Базы Отдыха/Санатория проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить администратора о своем выезде и сдать номер администратору и ключи от номера на ресепшн.

4.5. В случае невозможности предоставления номера согласно условиям подтвержденной брони, администратор предоставляет гостю номер более высокой категории без дополнительной оплаты.

4.6. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 3 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, а также питания. При предварительной заявке детская кроватка с матрасом и комплектом постельного белья предоставляется бесплатно. При предоставлении дополнительного места детям до 12 лет плата взимается согласно стоимости за проживание, указанной в действующем прейскуранте.

4.7. База Отдыха/Санаторий предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню дополнительных услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке гостя).

**5. Правила проживания**

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим на Базе Отдыха/Санатории, запрещается:

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

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

5.1.3. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.

5.1.4. Оставлять/бросать непогашенные сигареты (папиросы) в корзины для мусора.

5.1.5. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы.

5.1.6. Курить в коридорах и холлах, на этажах, а также в номерах.

5.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих на Базе Отдыха/Санатории не разрешается:

5.2.1. Передавать ключ от номера посторонним лицам.

5.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие.

5.2.3. Находиться посторонним лицам в гостиничном номере с 06-00 до 23-00 без оформленного в установленном порядке разового пропуска, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить вне территории Базы Отдыха/Санатория. Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только с их регистрацией в установленном порядке. При несоблюдении правил пребывание в гостинице может быть ограничено или прервано.

5.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

5.4. База Отдыха/Санаторий вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

**6. Правила проживания гостя в номере гостиницы с животными**

6.1. База Отдыха оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Размещение в номере Санатория домашнего животного категорически запрещено.

6.2. При размещении на Базе Отдыха, гость обязан ознакомится с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами в анкете

6.3.Расчет стоимости проживания с животными по действующему прейскуранту.

6.4. Гости, прибывшие на Базу Отдыха с домашними животными должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

6.5. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории Базы Отдыха:

* Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.
* Выгул домашних животных на газонах – строго запрещен.
* Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду.
* Для туалета кошек и собак гость обязан привезти с собой специальный лоток.
* Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Базе Отдыха - строго запрещается.
* При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, на территории Базы отдыха /Санатория.
* Запрещается брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования.
* Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Базе Отдыха/Санаторию..

6.6. База Отдыха оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным:

* в случае нарушения правил проживания;
* агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

**7. Права и обязанности гостей**

7.1.При заезде на Базу отдыха/Санаторий Гость подписывают Договор об оказании услуг по организации отдыха и оздоровления/Договор возмездного оказания санаторно-курортных услуг, Согласие на обработку персональных данных.

7.2.При выезде подписывает Акт оказания услуг.

7.3.При обнаружении недостатков в оказании услуг, обоснованных и подтвержденных документально, гость вправе потребовать от администрации :безвозмездного устранения недостатков, равноценной замены услуги;

7.4. Гости вправе расторгнуть договор на получение услуги. Условия, порядок возврата денежных средств регламентированы Положением о порядке возврата денежных средств в ООО "КАСИМОВСКИЕ ЗОРИ".

7.5. В случае утраты или повреждения имущества Базы Отдыха /Санатория, гость обязан в соответствии с Законодательством РФ возместить причиненный ущерб.

7.6. Гости, проживающие на Базе Отдыха/Санатории, обязаны соблюдать настоящие Правила.

7.7. Пребывая на территории Базы Отдыха/Санатория, родители несут полную ответственность за своих детей в рамках гражданского и семейного кодекса, а также самостоятельно несут полную ответственность за действия и/или поведение ребенка, в результате которых с ребенком может случиться несчастный случай, он может получить травму и/или вред жизни или здоровью.

**8. Обязанности и ответственность администрации Базы Отдыха/Санатория**

8.1. На Базе Отдыха/Санатории производится ежедневная уборка номеров, смена полотенец раз в 3 дня , белья раз в 5 дней

8.2. Администрация обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки.

8.3. Администрация не несет ответственность за несчастный случай, травму, вред жизни или здоровью Гостя и/или лиц с ним проживающим, вследствие неосторожного поведения самого Гостя и/или лиц с ним проживающих, нахождении в состоянии опьянения и/или нарушения правил проживания.

8.4. Администрация не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов в номере. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в сейфовой ячейке на ресепшен по действующему Прейскуранту цен.

8.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация Базы Отдыха/Санатория обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения.

8.6. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается гостям по их требованию.

8.7. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией в срок не более месяца со дня их подачи.

8.8. В случае нарушения Администрацией настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленным Законом РФ «О защите прав потребителей».