**Правила проживания**

**в загородном клубе «Голден Хорс»**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в загородном клубе "Голден Хорс", расположенном по адресу: 346842, Россия, Ростовская область, Неклиновский район, Новобессергеневское сельское поселение, село Новобессергеневка, проезд Конюшенный, 102 далее Гостиница, а также регулируют отношения между клубом и клиентами – гражданами РФ, иностранными гражданами, лицами без гражданства, юридическими лицами при осуществлении гостиничной деятельности.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и с Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015г. №1085 “Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации”.

С Правилами проживания гости могут ознакомиться:

* в информационной папке на стойке регистрации
* в информационной папке в номере Гостиницы
* на официальном сайте Гостиницы

**Срок проживания в гостинице:**

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Гостиницы. По истечении согласованного срока Проживающий обязан освободить номер. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем **за 12 часов** до расчетного часа – 12 часов по местному времени. **При наличии свободных мест** Администратор продлевает срок проживания.
2. Режим работы гостиницы «Голден Хорс» - круглосуточный.
3. Размещение на территории гостиницы «Голден Хорс» осуществляется в соответствии с системой расчётного часа:

**Время заезда - с 14.00 часов местного времени**

**Время выезда – до 12.00 часов местного времени**

**Порядок предоставления и оплаты номера в гостинице:**

1. Номер в гостинице предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также других документов, необходимых для регистрации гражданина согласно действующему законодательству РФ. Такими документами являются:
	* Для гражданина РФ - Паспорт гражданина РФ или загранпаспорт гражданина РФ (для лица, постоянно проживающего за пределами РФ);
	* Для иностранного гражданина – Паспорт иностранного гражданина, виза (при необходимости), миграционная карта;
	* Для лица без гражданства – Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (Паспорт лица без гражданства), разрешение на временное пребывание лица без гражданства или вид на жительство лица без гражданства;
	* Для граждан, не достигших 14-летнего возраста – свидетельство о рождении, документы, удостоверяющие личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающих близких родственников, имеющих нотариально заверенный документ, удостоверяющих их полномочия.
2. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством ООО «Голден Хорс» и начисляется в соответствии с единым расчетным часом. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
3. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.
4. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров соответствующей категории на весь запрашиваемый период.
5. Ранний заезд и продление проживания в отеле не гарантированы и предоставляются по возможности после обязательного согласования с сотрудником службы приёма и размещения гостей.
6. Потребитель (гость) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций более чем за 12 часов, до времени заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).
7. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, исполнитель оставляет за собой право взыскать с потребителя (заказчика) плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.
8. В случае задержки выезда гостя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
	* **с 12:00 до 23:00 – 50% от стоимости номера за сутки;**
	* **с 23:00 до 12:00 следующего дня – 100% от стоимости номера за сутки.**
9. Все расчеты производятся в рублях. К оплате принимаются карты: VISA, VISA Electron, MC, Master Card Electronic, Maestro*,* Мир, а так же безналичными расчетами в случае работы с юридическими лицами.
10. За проживание детей в возрасте до *3-х лет* при семейном поселении без предоставления места,  плата не взимается. Детские кроватки, при наличии свободных, предоставляются. Проживание детей после 3-х лет на дополнительном месте оплачивается дополнительно.
11. **После 23.00 за нахождение не проживающих в номере гостей в количестве более 2 человек, взимается плата из расчета стоимости дополнительного места на 1 человека.**
12. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, спец. предложения) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа, при  прямом бронировании через Гостиницу (без услуг бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются; скидки предоставляются только на проживание.
13. **В случае утери ключа от номера новый ключ выдается после возмещения затрат по изготовлению нового ключа в размере 1000 руб.**
14. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за сутки), опоздания или гость не заехал, а так же незапланированного досрочного выезда, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере его стоимости за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.
15. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами
16. Проживающий принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

**Порядок проживания в гостинице:**

1. **Проживающие обязаны:**
	* бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
	* соблюдать чистоту и установленный порядок;
	* обеспечить доступ в номер работников Гостиницы, в течение вашего срока проживания, для проведения текущей уборки и смены постельного белья
	* в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, возмещать стоимость ущерба в соответствии с действующим прейскурантом;
	* строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
	* извещать администрацию Гостиницы в случае неисправности приборов, мебели и освещения
	* при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор, электроприборы и закрыть номер.
	* при отдыхе с детьми, позаботится об их безопасности. Не оставлять детей одних на детской игровой площадке, в зоне спортивного клуба;
	* нести ответственность за действия приглашённых гостей;
	* своевременно и в полном объёме оплачивать все предоставленные Гостиницей услуги.
2. **В гостинице запрещается:**
	* курить на всей территории гостиницы, в т.ч. номерах (в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.13г.). В случае нарушения данного обязательства, гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если гостиница будет привлечена к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории гостиницы, Гостиница оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации Гостинице денежных средств, в размере штрафа, предъявленного Гостинице компетентными государственными органами (**Настоящим Гость подтверждает, что ему также известно, что курение в номере повлечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля) в размере 10000 рублей).**
	* нарушать покой проживающих с 23.00 до 8.00;
	* оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
	* хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
	* пользоваться электрокипятильником и электроплиткой;
	* переставлять мебель в номере  возможно только с согласия администратора гостиницы;
	* держать животных, птиц.
3. При причинении ущерба Гостинице, Гость несет материальную ответственность. В этом случае Администрация Гостиницы в присутствии гостя обязана составить акт с указанием даты, времени, места нанесения ущерба, данные клиента, нанесшего ущерб, и описание самого ущерба (описание площади повреждения, предполагаемые причины, действия и средства, повлекшие нанесение ущерба и т.п.). Гость обязан подписать акт и возместить Гостинице причиненный ущерб.

При отказе клиента оплатить нанесенный ущерб, Администрация гостиницы вправе обратиться в судебные органы с иском о возмещении ущерба.

1. Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей гостей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в предназначенном для этого месте. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение, либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома проживающего был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Проживающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.
2. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения. При этом гостиница обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водоснабжением постояльцев гостиницы по мере возможности.
3. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;
4. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые гостями вещи хранятся в Гостинице в течение 6 месяцев.
	* Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.
	* Неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.
	* Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.
5. Если Гость не освободил номер, не продлил срок своего проживания и отсутствует в номере без возможности с ним оперативно связаться, администрация Гостиницы вправе сделать опись его имущества, находящегося в номере и освободить номер. Администрация уведомляет Гостя по телефону или электронной почте об оставленном имуществе и по желанию гостя за дополнительную плату отправляет Почтой России; если гость не отвечает в течении трех дней, то имущество утилизируется либо отправляется на благотворительность.
6. Персонал Гостиницы и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.
7. В случае нарушения Гостем настоящих правил, администрация Гостиницы может для восстановления тишины и покоя других Гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает внутренние правила проживания в Гостинице и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других посетителей, Гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из Гостиницы.
8. При выезде из Гостиницы проживающему необходимо произвести полный расчет за предоставляемые услуги и сдать ключ от номера.
9. Книга жалоб и предложений находится у администратора и выдается по первой просьбе. Заявления и жалобы принимаются Гостиницей в письменной форме и рассматриваются  в установленные сроки
10. **На время проживания Гостиница бесплатно предоставляет следующие услуги:**
	* Вызов бригады скорой помощи
	* Пользование медицинской аптечкой
	* Предоставление гладильной доски и утюга
	* Побудка в определенное время
	* Предоставление иголок и ниток
	* Доставка в номер корреспонденции по ее получении
	* Вызов такси
	* Охраняемая парковка для автотранспорта
	* Услуги беспроводного  Интернета
	* Копирование, сканирование, печать (но не более 10 страниц)
	* Регистрация российских граждан и постановка на миграционный учёт иностранных граждан.
11. **За дополнительную плату оказываются следующие услуги:**
	* Завтрак
	* Мини-бар
	* Дополнительная уборка в номере
	* Дополнительный комплект полотенец
	* Аренда конференц-зала
	* Услуги конно-спортивного клуба
	* Дополнительное место (кровать)
	* Стирка белья
	* Мелкий ремонт одежды
	* Посещение СПА центра
	* Посещение Аквазоны (летнего открытого бассейна)

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения

При согласии Гостя с настоящими правилами и регистрации его в загородном клубе «Голден Хорс», договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным

*Приятного Вам отдыха!*

*С уважением,  Администрация загородного клуба «Голден Хорс»*