

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ДЛЯ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЦЫ «ФЕРМЕР HOUSE»**Челябинская область, с. Еткуль****1. Общие положения**

1. Гостиница «Фермер HOUSE» (далее по тексту - гостиница) предназначен для временного размещения и проживания граждан (далее - гостей) в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы.

Режим работы гостиницы круглосуточный. По истечении согласованного срока проживания, Гости обязаны освободить номер.

1.2. Договор публичной оферты по предоставлению мест для проживания, иные дополнительные услуги, в соответствии с прейскурантами Гостиницы «Фермер HOUSE» считается заключенным с момента его акцептации. Оплачивая услуги, гость полностью соглашается с условиями Договора публичной оферты размещенного на стойке администрации в гостиничном холле 1-го этажа Гостиницы, что означает безоговорочное присоединение ко всем условиям Договора без каких - либо изъятий и ограничений. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцентом публичной оферты является заказ услуг (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

Оформление документов на проживание осуществляется при предъявлении паспорта. Документы оформляются на одного человека, остальные проживающие получают статус «отдыхающие». Обязательным условием для отдыхающего, является заполнение анкеты, установленного образца, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

1.3. Расчетный час – 12:00 (заселение с 13:00, выезд до 12:00). Оплаченные сутки проживания в гостинице начинаются в 13:00 и заканчиваются в 12:00 следующего дня.

В случае задержки выезда взимается почасовая оплата: в случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата; от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.4. В соответствии с нормами пожарной безопасности и нормами безопасного поведения на воде Администрация ответственности не несет.

1.5. Продление проживания свыше согласованного срока, возможно только в случае согласия администрации гостиницы. Порядок оплаты за проживание - путем единовременного внесения в кассу наличных денежных средств или безналичный расчет. Возврат денежных средств за досрочный отъезд не предусмотрен. В случае досрочного выезда проживающих по уважительным причинам (болезнь, смерть близких родственников) или по любой форс-мажорной ситуации возврат рассматривается индивидуально и при условии предоставления подтверждающих документов (телеграмма, письмо, больничный лист и т.д.).

1.6. Дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, оплачиваются отдельно, путем единовременного внесения в кассу наличных денежных средств или безналичный расчет. Стоимость дополнительных услуг устанавливается администрацией и фиксируется в прайс-листе.

1.7. На территории гостиницы запрещается:

- оставлять детей без присмотра;
- переставлять мебель в номерах, выносить из номеров предметы мебели, постельное белье, полотенца, халаты, тапочки;
- использовать самодельные и привезенные с собой электронагревательные приборы (утюги, кипятильники и т.д.);
- выходя из номера, оставлять включенными электроприборы: ТВ, водонагреватель, лампы;
- пребывание с домашними животными (штраф 2000 руб.);
- курение на всей территории, также в номерах и балконах, в том числе кальян, за исключением специально отведенных для курения мест (штраф 5000 руб.);
- проводить в номера лиц, не являющимися гостями гостиницы без согласия администрации;
- ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации гостиницы. Под оружием следует понимать, средства указанные в законе РФ "Об оружии";
- хранение и использование пиротехнических изделий (салюты, петарды, китайские фонарики, хлопушки, бенгальские огни и пр.) на территории гостиницы - штраф 5000 руб. Запуск хлопушки на территории гостиницы - штраф 500 руб. та каждую запущенную хлопушку;
- привлечение предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания с помощью выездного обслуживания, и осуществляющих продажу готовой кулинарной продукции (кейтеринг);
- сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы, предметы личной гигиены.

1.8. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употреблении им напитков и продуктов, приобретенных за территорией гостиницы или привезенных с собой. За утерянные вещи Администрация гостиницы ответственности не несет.

1.9. В целях обеспечения порядка и безопасности проживающих и гостей на территории гостиницы ведется видеонаблюдение. При проведении на территории гостиницы мероприятий, на которые имеют доступ все желающие без ограничения, согласия гостей на проведение фото - или видеосъемки не требуется.

2. Права гостя

2.1. Пользоваться всеми объектами гостиницы в установленном регламентом рабочего времени интервале.

2.2. Получать информацию по работе объектов гостиницы.

2.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

3. Права гостиницы

3.1. Администрация гостиницы имеет право отказать гостю в проживании и предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, без объяснения причин, а также по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении

персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

3.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация гостиницы имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории гостиницы с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласия проживающего в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим правил пребывания.

3.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 3.1. и 3.2. гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, **возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию не осуществляется.**

4. Обязанности по предоставлению услуг:

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

4.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Нахождение автотранспорта на территории гостиницы является бесплатной услугой.

4.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всей территории гостиницы.

4.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и отдыхающих гостиницы.

4.5. Не проводить шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23:00.

4.6. Своевременно реагировать на просьбы гости в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

4.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

5. Обязанности гостя:

5.1. Гость должен сообщить Администратору обо всех неисправностях и не укомплектованности номера в течение одного часа после заселения. В противном случае считается, что условия размещения полностью устроили Гостя.

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах гостиницы.

5.4. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

5.6. При выезде из гостиницы сдать номер горничной. После сдачи номера необходимо подойти к администратору для проведения окончательных расчетов.

5.7. Беречь имущество гостиницы, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу гостиницы в полном объеме.

5.6. Гость несет полную материальную ответственность за вред, причиненный имуществу гостиницы, имуществу третьих лиц, а также вред, причиненный жизни и здоровью самого Гостя и/или третьих лиц вследствие нарушения им правил проживания и пребывания на территории гостиницы. Ущерб, возникший вследствие утраты или повреждения имущества гостиницы, в том числе взятого на прокат, возмещается в полном объеме согласно прейскуранту и акту, составленному Администратором.

6. Порядок разрешения споров

6.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость гостиницы должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором гостиницы. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю гостиницы необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их у администратора, и отправить по почте на адрес: 456578, Челябинская область, Еткульский район, п. Таянды, ул. Совхозная, д. 13, кв. 1. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

6.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем гостиницы и уполномоченным лицом со стороны гостиницы.

6.3. Если Администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 14 дней предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 6.2., рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

6.4. В случае нарушения Гостем и/или приглашенными им лицами настоящих Правил проживания и пребывания, администратором составляется Акт, в котором фиксируется факт нарушения с ссылкой на номер пункта Правил, который был нарушен, а также размер штрафа (за каждый факт нарушения). Данный акт подписывается администратором, а также любым сотрудником гостиницы, заметившим факт нарушения Правил проживания и пребывания и самим Гостем. В случае отказа Гостя от подписания данного акта, факт отказа удостоверяется подписью одного сотрудника гостиницы и администратором гостиницы.

6.5. На основании Акта о нарушении Правил проживания и пребывания, гостиница вправе требовать оплаты Гостем штрафа в размере, предусмотренном пунктом 1.7. настоящих Правил.

6.6. В случае отказа Гостя от оплаты штрафа, гостиница оставляет за собой право требовать принудительного взыскания суммы штрафа посредством обращения в судебные органы.

*Данные правила проживания и пребывания для гостей гостиницы «Фермер HOUSE» разработаны в соответствии с законодательством РФ, а именно: закон РФ от 07.02.1992 г. № 2003-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», закон РФ от 21.12.1994 г. «О пожарной безопасности», Инструкции по пожарной безопасности, закон РФ от 30.03.1999 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и другие.

Внимание! Гостиница не несет ответственности за Вашу жизнь, за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, кабельное ТВ), за прогноз погоды, погоду, и настроение отдыхающего. Потому что это не в наших силах. Администрация гостиницы не несет ответственность за несоответствие обслуживания необоснованным ожиданиям гостя и его субъективной оценке. Уважаемые родители несовершеннолетних детей! Уведомляем Вас, что в соответствии с законодательством РФ, ответственность за жизнь и здоровье Ваших детей лежит на Вас! Депозитный сбор за номер составляет 1000 руб. (сбор возвращается при выезде из номера, при условии его сдачи).