**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «У ОКСАНЫ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостевом доме «У Оксаны» разработаны в соответствии с: Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085, Письмом Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», 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», 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 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».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

 «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостевом доме «У Оксаны», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

 «Гостиница и иное средство размещения» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - Отель)

 «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену

 «Потребитель» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее - Гость)

 «Исполнитель» - ИП Кириченко О.И., предоставляющая Потребителю гостиничные услуги (далее ИП Кириченко О.И.). Адрес местонахождения: 354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Пионерская, д. 130Г, паспорт серия 0314 №600571 выдан 28.02.2014 Отделом управления по гор. Сочи УФМС России по Краснодарскому краю в Адлерском районе.

 «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Потребителя

 «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Заказчиком (потребителем)

«Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями

1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Отеля

**2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ОТЕЛЯ**

Отель оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Время заселения круглосуточно.

В отеле действует единый расчетный час 12:00 часов текущих суток по местному времени.

Выезд не позднее 12:00.

Если Гость, поселившись в номере, прожили менее суток, оплата взимается за полные сутки.

В случае раннего заезда Гостя и проживании более суток оплата взимается в следующем порядке:

- не более 1 часа до расчетного часа – оплата не взимается;

- от 2 до 12 часов до расчетного часа - плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов до расчетного часа - плата за полные сутки.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа оплата взимается в следующем порядке:

- не более чем на 1 час – оплата не взимается;

- от 2 до 12 часов после расчетного часа - оплата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа - оплата за полные сутки.

Если Гость опоздал, то дни опоздания не восстанавливаются, а также не предусматривается денежная компенсации в случае досрочного выезда. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).

В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного срока, осуществляется возврат денег за непрожитые Гостем сутки.

За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

В случае отсутствия свободных номеров (мест) Отель вправе отказать в продлении срока проживания.

**3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ**

3.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

3.2. Отель производит бронирование номеров (мест) согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в гостевом доме.

Отель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения.

Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты.

При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Отеля не гарантирует наличие свободных мест.

3.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования.

3.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.6. При регистрации в Отеле гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.6.1. Гражданин РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста.

3.6.2. Иностранные граждане:

3.6.2.1. Иностранные 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 года «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 года «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.)

3.6.2.2. Иностранные 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 25.07.02г. «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. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

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 N 86-ФЗ)

3.6.2.3. Гости, являющийся 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»).

3.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле 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».

3.8. Регистрация в отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле 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. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.10. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

3.11. Служба приема и размещения Отеля вправе не поселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.12. При наличии в Отеле свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место).

3.13. В случае временного выезда из Отеля Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

**4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ**

4.1. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствие с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

4.3. Гость (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Гостю. С согласия Гостя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

 - наличный расчет,

 - безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет)

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

 - вызов скорой помощи, других специальных служб,

 - пользование медицинской аптечкой.

4.7. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

4.8. Отель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

**5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «У ОКСАНЫ»**

5.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 года, Гость обязан соблюдать установленные в Отеле Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

5.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Отеле установлен запрет курения клиентов во всех помещениях отеля.

 В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля согласно утвержденной стоимости за одно помещение.

5.3. По просьбе Гостей администрация Отеля разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 22.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 22 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания.

5.4. Отель отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ. Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей.

Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Уполномоченные сотрудники Отеля уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение.

5.6. При отсутствии Гостя в Отеле более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. (К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.)

5.7. Гость обязан бережно относится к имуществу и оборудованию Отеля соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Отеля, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Отеле Прейскуранта.

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

 - закрыть окна,

 - выключить электроосветительные приборы,

 - закрыть водопроводные краны,

 - выключить электробытовые приборы,

 - закрыть на ключ входную дверь в номер.

5.9. Гостю, проживающему в Отеле запрещается:

 - оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,

 - передавать ключи от номера посторонним лицам,

 - приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения,

 - пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,

 - приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов,

 - совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов.

 - курить в помещениях Отеля.

5.11. При выезде из Отеля Гость обязан:

 - произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,

 - сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.12. В случае несвоевременной оплаты номера (места), неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 8.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.