«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Эко Отель»

В.В. Самарин

«23» июля 2022

ПРАВИЛА

бронирования, оплаты и предоставления услуг в туристском комплексе

«Тeriberka Hotel by Eco Home»

расположенном по адресу: Мурманская область, Кольский р-н, с. Териберка,

ул. Комсомольская, 26

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства (Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и др.), а также локальных актов ООО «Эко Отель».

Настоящие Правила регламентируют порядок бронирования, оплаты и предоставления услуг в туристском комплексе «Teriberka Hotel by Eco Home», расположенном по адресу: Мурманская область, Кольский р-н, с. Териберка, ул. Комсомольская, 26 (далее — «Отель»).

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«**Отель**» - имущественный комплекс туристского комплекса «Teriberka Hotel by Eco Home», расположенного по адресу: Мурманская область, Кольский р-н, с. Териберка, ул. Комсомольская,26 (земельные участки, здания, оборудование и иное имущество), предназначенного для оказания услуг по организации временного проживания, питания и отдыха граждан (далее — «услуги», «услуги Отеля»).

«**Исполнитель**» - Общество с ограниченной ответственностью «Эко Отель» (ИНН 9709014320), оказывающее услуги потребителям на основании договора оказания услуг по организации проживания и отдыха;

«**Гость**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги Отеля для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«**Заказчик**» - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или самозанятый гражданин, которые заключают с Исполнителем договор оказания услуг по организации проживания и отдыха в целях обеспечения получения данных услуг физическими лицами. Также Заказчиком вправе выступать любое физическое лицо, которое от своего имени заключает с Исполнителем договор оказания услуг по организации проживания и отдыха в целях организации проживания и отдыха в Отеле конкретных Потребителей.

1.2. Отель предназначен для временного проживания и отдыха гостей на основании договора оказания услуг по организации проживания и отдыха, независимо от субъекта, заключающего такой договор, а также способа заключения договора. Предельный срок проживания в Отеле не устанавливается.

1.3. Гостю в Отеле гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты по утвержденным Исполнителем тарифам. Заказчик может ознакомиться с действующими тарифами в модуле бронирования на сайте www. teriberkahotel.com, а также в Отеле.

1.4. Режим работы Отеля: круглосуточно, без выходных.

1.5. Настоящие Правила обязательны для соблюдения как гостями, так и лицами, которые заключают с Исполнителем договор оказания услуг по организации проживания и отдыха в целях поселения в Отель конкретных физических лиц.

1.6. Исполнитель в праве отказать в размещении гостям, не имеющим при себе документов, удостоверяющих личность; гражданам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**2. Порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг**

2.1. Договор оказания услуг по организации проживания и отдыха заключается:

- с физическими лицами старше 18 лет либо лицами, по предусмотренным законом основаниям получившими полную дееспособность до наступления 18-летнего возраста, при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность, а также документов, подтверждающих наступление полной дееспособности (для лиц, не достигших 18-летнего возраста).

- с юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями, инициирующими поселение в Отель конкретных физических лиц и оплачивающими проживание данных физических лиц.

2.2. Гости, заселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных согласно Федеральному закону № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждающие их достоверность, а также дают Исполнителю согласие на осуществление обработку его персональных данных, к которым относится: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Отеле, контактный телефон, адрес электронной почты.

2.3. Договор оказания услуг по организации проживания и отдыха вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор оказания услуг по организации проживания и отдыха может быть заключен в любой форме, в том числе, путем составления одного документа, подписанного сторонами, путем обмена документами посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны, путем акцепта публичной оферты об оказании услуг по организации проживания и отдыха, размещенной на сайте Исполнителя по адресу: www.hotelmurmansk.com, который производится посредством осуществления бронирования на указанном сайте, а также путем осуществления бронирования через сайты агентов Исполнителя.

Заключая Договор оказания услуг по организации проживания и отдыха в форме, указанной в настоящем пункте, Заказчик/Гость подтверждают, что ознакомлены с настоящими Правилами и согласны с положениями, в них изложенными.

2.4. Лицо, заключающее с Исполнителем договор оказания услуг по организации проживания и отдыха, подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию относительно:

- правил оказания услуг по организации проживания и отдыха в Отеле;

- правил нахождения в Отеле;

- правил противопожарной безопасности в Отеле;

- тарифов на услуги Отеля;

- порядка обработки персональных данных;

- информации о работе находящихся в Отеле точек общественного питания и условиях питания;

- иной необходимой гостю информации, в связи с чем, не имеет к Исполнителю никаких претензий.

Указанная информация располагается на ресепшн Отеля а так же Правила нахождения в Отеле, правила противопожарной безопасности имеются в каждом номере Отеля.

2.5. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом —с 15 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Исполнитель вправе оказать гостю услугу «Ранний заезд» в период с 00 часов 00 минут до 13 часов 00 минут за плату в размере половины стоимости номера за сутки согласно установленным Исполнителем тарифам, в случае запроса Потребителя, подтвержденного в письменной или устной форме. При этом при наличии свободных номеров с 13 часов 00 минут оплата производится по общему порядку

Номер предоставляется гостю при полной оплате стоимости.

Продление проживания возможно при наличии свободных мест.

В зависимости от условий договора оказания услуг по организации проживания и отдыха может оговариваться иной порядок оплаты.

2.6. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- от 0 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

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

2.7. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа (исключением является оформление услуги «Ранний заезд»). В случае преждевременного выезда потребителя из Отеля (менее суток (24 часов)), Исполнитель не производит возврат уплаченной, но не использованной гостем суммы денежных средств.

2.8. Отель по просьбе гостя (Заказчика) может предоставить одному физическому лицу гостиничный номер на два места при условии полной оплаты стоимости номера.

При наличии возможности Отель по просьбе гостя (Заказчика) может установить дополнительное спальное место в двухместный номер при условии доплаты за оказанную услугу.

2.9. Плата за проживание производится Гостем путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в момент бронирования на сайте, либо в сроки, установленные договором, но не позднее 7 дней до заезда в Отель, либо путем внесения денег в кассу Исполнителя в момент оформления проживания. При оплате проживания Гостем по безналичному расчету, гость обязан иметь при поселении копию платежного поручения об оплате услуг проживания в Отеле. Допускается оплата банковскими картами через имеющиеся у Исполнителя терминалы, а также с использованием платежных сервисов. Заказчик оплачивает услуги в соответствии с условиями договора оказания услуг по организации проживания и отдыха.

2.10. Дети до 2 лет размещаются бесплатно, без предоставления места, детская кроватка может быть предоставлена по запросу при наличии возможности. Дети от 3х до 6ти лет включительно без предоставления спального места в номере родителей размещаются с доплатой за завтрак в сумме 800 рублей с человека в сутки.

Дети от 7 лет в сопровождении взрослых поселяются в Отель за плату в общем порядке.

2.11. Оформление проживания несовершеннолетних в Отеле производится по месту проживания (номер) его законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, иных лиц, действующих на основании нотариальной доверенности) на основании свидетельства о рождении (до 14 лет), паспорта (с 14 до 18 лет) и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

2.12. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) в Отель осуществляется на основании документов несовершеннолетних, указанных в п. 2.11 настоящих Правил, и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родители, усыновители, опекуны, и иные лица, действующие на основании нотариальной доверенности).

**3. Порядок бронирования**

3.1. Исполнитель принимает заявки на бронирование номера в Отеле посредством телефонной, электронной почтовой и иной связи, в том числе бизнес-аккаунт мессенджера whatsapp +7 499 281 52 48, а также через сайт Исполнителя по адресу: www.teriberkahotel.com и через сайты агентов Исполнителя. Признается юридическая сила документов, направленных посредством такого рода сообщений.

3.2. При оформлении бронирования производится предоплата в размере 50% стоимости проживания в забронированной категории номера Отеля. При этом 100 % стоимости всего периода проживания в забронированной категории номера Отеля оплачивается Заказчиком до заезда Гостя в Отель в срок, установленный Договором оказания услуг, либо Гостем самостоятельно при заезде.

3.3. Гость (Заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование, подтвердив аннуляцию в письменной форме и выслав отказ посредством телефонной, электронной почтовой и иной связи, а также через сайт Исполнителя по адресу: www.hotelmurmansk.com и через сайты агентов Исполнителя, не менее чем за (24 часа) до предполагаемой даты заезда.

3.4. В случае отказа Потребителя (Заказчика) от посещения Отеля **менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до дня заезда**, сделанная Гостем (Заказчиком) предоплата за услуги, предусмотренные в Договоре оказания услуг по организации проживания и отдыха, Гостю (Заказчику) не возвращается.

3.5. В случае оплаты Заказчиком до заезда в Отель менее 100% от стоимости услуг, предусмотренных в договоре оказания услуг по организации проживания и отдыха Исполнитель вправе отказать Заказчику в посещении Отеля. В этом случае внесенные денежные средства Заказчику не возвращаются.

**4. Порядок предоставления услуг**

4.1. Исполнитель по просьбе лица, проживающего в Отеле, или Заказчика может предоставить дополнительные платные услуги, согласно утвержденному списку дополнительных услуг, размещенному на сайте Исполнителя по адресу: www.teriberkahotel.com, с выдачей квитанции и кассового чека.

4.2. Исполнитель обеспечивает потребителя, проживающего в Отеле, следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи,

- пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости,

- вызов такси,

- разбудить к определенному времени,

- доставка в номер корреспонденции немедленно при ее получении,

- чайник, чай в номере.

4.3. Исполнитель обеспечивает потребителя справочной информацией о режиме работы всех служб, расположенных в Отеле. Данная информация находится как в номерах, так и у администраторов Отеля.

4.4. По просьбе и с согласия потребителя разрешается пребывание посторонних лиц в его номере с 08 часов 00 минут до 21 часов 00 минут (местного времени), при условии предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность и с разрешения администраторов Отеля.

4.5. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных гостем в номере Отеля.

Указанное имущество должно храниться гостем е в индивидуальном сейфе, находящиеся в номере, либо сдаваться для хранения в сейф, установленный на ресепшн.

4.6. Гости, проживающие в Отеле, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать правила противопожарной безопасности в Гостинице,

- соблюдать иные правила, инструкции, установленные Исполнителем и находящиеся для ознакомления в доступных местах;

- оплатить все услуги, которые ему были предоставлены, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком,

- соблюдать заявленные (согласованные) сроки проживания в Отеле;

- соблюдать расчетный час при выезде из Отеля;

- парковать автомобиль в специально отведенном месте.

4.7. В случае утраты или повреждения имущества Отеля гостем, проживающим в Отеле, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации.

4.8. В случае нарушения гостем, проживающим в Отеле, правил нахождения в Отеле, а также иных правил и инструкций, указанных в п. 4.6 настоящих Правил, Исполнитель вправе выселить нарушителя из Отеля в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, без возмещения стоимости услуг, оплаченных по договору оказания услуг по организации проживания и отдыха.

4.9. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, в Отеле запрещается:

- курение на всей территории Отеля,

- разведение огня на всей территории Отеля в местах, специально для этого не предназначенных;

- использование своих мангалов на всей территории Отеля,

- передача посторонним лицам ключа от номера;

- хранение в номерах громоздких вещей, легковоспламеняющихся, взрывчатых, наркотических веществ и материаловбе;

- употребление наркотических средств;

- пользование нагревательными приборами, не предусмотренными в номере Отеля, в том числе микроволновыми печами, кипятильниками, эл. обогревателями и чайниками, не установленными в Отеле;

- стрельба из огнестрельного, охотничьего и пневматического оружия;

- проживание в Отеле с животными без предварительного письменного согласования с Отелем;

- неуважительное поведение по отношению к персоналу Отеля, другим гостям и третьим лицам.

В случае нарушения правопорядка администрация Отеля вправе вызвать полицию.

4.10. Гость обязан:

- бережно относится к имуществу Отеля, соблюдать установленный порядок нахождения в Отеле, чистоту, закрывать окна и водопроводные краны по окончанию пользования, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя, закрывать номер на ключ;

- сохранять тишину с 23 часов 00 минут до 08 часов 00 минут в номерах и на территории Отеля, запрещается включать на большую громкость приборы воспроизведения контента

**5. Ответственность Исполнителя и потребителя**

5.1. Исполнитель обеспечивает качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Отеля. Благоустройство земельного участка Отеля обеспечивается сообразно погодным (климатическим) условиям.

5.2. Исполнитель не несет материальной и иной ответственности в случае заболевания, получения травм и (или) иных несчастных случаев, происшедших с гостем во время оказания услуг по договору оказания услуг по организации проживания и отдыха, и не возмещает затрат, понесенных гостем или Заказчиком по этим основаниям и в связи с ними.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за невозможность проезда гостей в Отель в случае закрытия движения по погодным условий.

5.4. Ответственность за соблюдение правил противопожарной безопасности в номере на период проживания в гостинице несет гость.

5.5. Книга отзывов и предложений находится на ресепшн Отеля и выдается по первому требованию гостя, проживающего в Отеле (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

**6. Заключительные положения**

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения генеральным директором ООО «Эко Отель».

6.2.В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации и/или договором оказания услуг по организации проживания и отдыха.