Утверждаю

Директор ООО «БОР»

Н.Г. Яковлева

Положение

О порядке проживания гостей в Гостиничном комплексе «Росинка»

1. **Общие положения**
   1.1. Под понятием «гостиничный комплекс» следует понимать: территорию комплекса, включая корпуса, коттеджи, ресторан, спортивные и оздоровительные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирования (далее - Комплекс).
   1.2. Под понятием «гость комплекса» следует понимать лицо, находящееся на территории комплекса, пользующееся услугами Комплекса, включая услуги по проживанию.
   1.3. Под понятием «посетитель комплекса» следует понимать лицо, находящееся на территории комплекса, пользующееся услугами Комплекса, без услуги по проживанию.
   1.4. Под понятием «заказчик» следует понимать лицо или индивидуального предпринимателя, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающеее или приобретающее гостиничные услуги.
   1.5. Под понятием «услуга» следует понимать гостиничные услуги, включающие в себя комплекс услуг по предоставления физическим лицам мест для временного проживания в комплексе, а также иные услуги по обслуживанию проживающих.
   1.6. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
   1.7. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками Комплекса взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
   1.8. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими – либо отклонениями от заявленных характеристик.
   1.9. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации комплекса и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей комплекса или его действия оскорбляют честь и достоинства обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
   1.10. Под понятием «бронирование» следует понимать закрепление за потребителем номера для проживания или услуги, оказываемой комплексом на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) и подтверждение этой заявки со стороны потребителя.
   1.11. Под понятием «время заезда» следует понимать время, установленное исполнителем для заезда гостя.
   1.12. Под понятием «время выезда» следует понимать время, установленное исполнителем для выезда гостя.
   1.13. Под понятием «цена размещения» следует понимать стоимость временного проживания в номере определенной категории.
   1.14. Прием, проживание и размещение граждан в отеле осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.12.2025 г №1912. (ред 1.03.2026)
2. **Сведения об исполнителе.**
   Гостиничный комплекс «Росинка»

Номер реестровой записи С122024003881
Категория : 3 звезды
Юридическое лицо ООО «БОР»
ИНН 1215180718
ОГРН 1141215003335
Юридический адрес: 424007, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Строителей, 76А.
Адрес местонахождения: Республика Марий Эл, Звениговский район, пос. Кокшайск, Гостиничный комплекс «Росинка», д.10
Тел 8 927 883 36 00, 8 927 882 34 00
gkrosinka.ru

3. **Сведения о категориях номеров**

Категория	**Площадь номера, м2**
Студия	**73 кв.м**
Люкс	**30 – 42 кв.м**
Джуниор Сюит	**26 – 37 кв.м**
1 категория	**17 – 22 кв.м**

4. **Сведения о ценообразовании.**
В гостиничном комплексе приказом № 7 от 8.09.2025 г установлено динамическое ценообразование на размещение. Цена размещения зависит от загрузки комплекса и варьируется в пределах от минус 15 % до плюс 20 % от базовой, установленной прейскурантом цен.
Стоимость дополнительных услуг комплекса определяется прейскурантом цен.
5. **Перечень услуг, входящих в цену размещения:**
питание согласно тарифа, парковка, открытый бассейн (в летний период), теннисный корт (в летний период), спортивный зал, аренда спортивного инвентаря, настольные игры, бильярд, настольный теннис, бадминтон, спидминтон, детский веревочный городок, игровая комната, велосипед 1 час (в летний период), лодка 1 час (в летний период), катамаран 1 час (в летний период), каток (в зимний период), горка (в зимний период), лыжи 1 час (в зимний период), аренда мангальной площадки 2 часа (уголь и розжиг оплачивается отдельно, шампура и решетки не предоставляются, время бронируется заранее)
6. **Перечень дополнительных платных услуг гостиничного комплекса:**
Сауна, русская баня, русская баня в речной заводи, крытый бассейн, аренда конференц – зала, прогулка на сапборде (в летний период).
7. **Сведения о форме и порядке оплаты услуг.**
Оплата услуг может быть произведена следующими способами:
- на сайте онлайн банковской картой или СБП,
- перечислением на расчетный счет по выставленному счету на оплату,
- на месте оказания услуг в гостиничном комплексе банковской картой или наличными.
8. **Сведения о форме и порядке бронирований, отмене бронирований.**
Бронирования номеров может осуществляться двумя способами: от стойки (по звонку, обращению по электронной почте и другим каналам связи) и на официальном сайте.
При бронировании производится оплата онлайн стоимости первых суток.

Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем)в день заезда, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

9. **Предельный срок проживания в гостиничном комплексе.**
   Не установлен
10. **Перечень льготных категорий гостей.**
    Не имеется.
11. **Сведения и времени заезда и выезда.**
    Время заезда – 15.00
    Расчетный час – 12.00.
12. **Размер предоставляемой заказчику скидки от цены размещения.**
    В гостиничном комплексе действует программа лояльности.
    Правила участия

1. Участниками программы могут быть только лица достигшие совершеннолетия.
2. Участники должны предоставить Фамилию, имя, точный адрес электронной почты и номер телефона для регистрации в программе. Регистрация производится сотрудником ресепшн или на официальном сайте гостиницы.
3. Участие предполагает только одно членство. Участник не может накапливать рубли на разных картах лояльности
4. Уровень карты и скидка повышаются автоматически после накопления необходимого для перехода на другой уровень количества денег. Накопления засчитываются гостю в день выезда с 23:59 по времени гостиницы. Накопления аннулируются через 2 года в случае их неиспользования.

Участие в программе предполагает 4 уровня:

1. Базовый.

Условия получения:

- Бесплатно при регистрации в Программе лояльности

Преимущества:

- Скидка 3% на первое бронирование. Вы уже можете накапливать рубли для перехода на следующий уровень.

2. Классик.

Условия получения:

- Осуществление бронирований на сумму 35 000 руб

Преимущества:

- Скидка 5% на проживание.

3. Серебряный

Условия получения:

- Осуществление бронирований на сумму 60 000 руб

Преимущества:

- Скидка 7% на проживание.

4. Золотой.

Условия получения:

- Осуществление бронирований на сумму 120 000 руб

Преимущества:

- Скидка 10% на проживание.

13. **Заключение договора.**

Услуги средства размещения предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Письменной формой договора считается полученное на электронную почту заказчика подтверждение бронирования, а также в случае совершения заказчиком действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком. В подтверждении бронирования указываются сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере и цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения (правила аннуляции брони, время заезда -выезда и т.д.). В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком уведомления о подтверждении бронирования.

14. **Обязанности комплекса по предоставлению услуг**

14.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
14.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта
14.3. Обеспечить полное соответствие требованиям СанПин, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах комплекса.
14.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях комплекса.
14.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранение неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Комплекса.
14.6. 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.

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) пользование тонометром;

15 . Права гостя

15.1 Пользоваться всеми объектами Комплекса в установленном регламентом рабочего времени интервале.

15.2 Получать информацию по работе объектов комплекса, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

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

16.Обязанности гостя

16.1 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.

16.2 Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры комплекса, прописанными на каждом объекте.

16.3 Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Комплекса.

16.4 В период с 23.00 до 07.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

16.5 Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

16.6 Беречь имущество комплекса, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенными им лицами возмещать убытки, причиненные имуществу комплекса.

16.7 При выезде из Комплекса сдать номер горничной, а затем сдать карту – ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя.

16.8 При заселении в номер с домашними животными подписать Соглашение о проживании с домашними животными. Соблюдать правила проживания, указанные в Соглашении. В случае нанесения ущерба имуществу Комплекса – возместить ущерб.

17.На территории комплекса запрещается

17.1 Разводить костры и открытый огонь на территории комплекса в непредусмотренных для этого местах.

17.2 Выносить из ресторана в период его работы посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации в случаях болезни кого – либо из гостей.

17.3 Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки и продукты, не приобретенные на территории комплекса.

17.4 Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных объектов.

17.5 Находиться на территории комплекса, в номере или коттедже с домашними животными весом более 8 кг или дикими животными.

17.6 Ношения и хранения оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранения оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».

17.7 Хранение и использование пиротехнических изделий.

18. Ответственность гостя и права комплекса

18.1 Для гарантированного бронирования номера обязательно подтверждения брони в виде внесения аванса в течение 3 дней с даты бронирования в размере стоимости первых суток проживания. В противном случае бронирование считается негарантированным. При гарантированном бронировании Гостиничный комплекс ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При негарантированном бронировании Гостиничный комплекс ожидает потребителя до 18.00 в день заезда, если другое время не определено потребителем, после чего бронирование аннулируется.

18.2 Плата за проживание осуществляется по суткам . Время заезда- 15.00. Расчетный час – 12.00. В случае задержки выезда 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 размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере половины суток.

18.3 Администрация комплекса имеет право отказать гостю в предоставлении каких – либо услуг, обозначенных в прейскуранте, 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.

18.4 В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории комплекса с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

18.5 При заселении Гостю необходимо внести предоплату за пользование услугами комплекса в размере 100% проживания забронированных суток.

18.6 Администрация гостиницы не несет ответственности за оставленные на территории комплекса личные вещи.

18.7 Комплекс не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

19.Рекламации и порядок разрешения споров

19.1. В случае возникновения каких – либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость комплекса должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором комплекса путем обращения.. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю комплекса необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их у администратора. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

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

19.3 Если администрации комплекса не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость комплекса имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течении 20 дней после истечения срока проживания, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п.7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.