

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

➤ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами ООО «Конаково Менеджмент» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

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

"гостиница и иное средство размещения" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

"цена номера/коттеджа (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"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 гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

"гость" - гражданин, находящийся на территории Гостиницы, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги Гостиницы для личных, семейных, домашних и иных нужд, на основании выданной при заезде Гостевой карты (для Гостей с проживанием) или приобретаемой в обязательном порядке Дневная карта (для Гостей без проживания), являющихся основанием правомочного нахождения на территории Гостиницы.

«Гостевая карта» - выдаваемая на период проживания в Гостиницу карта для возможности находиться на территории Гостиницы и получать предоставляемые Гостиницей услуги, включая услуги по проживанию.

«Дневная карта» - выдаваемая на определенных условиях карта для посещения гостиницы, т.е. для возможности находиться на территории Гостиницы и получать предоставляемые Гостиницей услуги, без оплаты услуги по проживанию.

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками Гостиницы по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности на территории Российской Федерации.

«Не оказанная услуга» - невыполнение сотрудниками Гостиницы взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

«Не в полной мере оказанная услуга» - услуга, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

«Грубое нарушение правил проживания» - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации Гостиницы и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей

Гостиницы, или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями/заказчиками (далее – гости) и исполнителем – ООО «Конаково Менеджмент», расположенным по адресу Тверская область, Конаково, ул Пригородная, павильон № 8 (далее – Комплекс), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.4. Отношения между гостиницей и заказчиком регулируются договором на оказание услуг.

➤ 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. БРОНИРОВАНИЕ

2.1.1. Гостиница вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.1.2. Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (16:00), при учете, что 100% оплата была произведена в течении 3-х рабочих дней

При отказе от номера/коттеджа в период с июня по август, в выходные и праздничные дни, государственные праздники, с 25.12. по 12.01. действуют следующие Условия аннуляции бронирования:

за 30 дней до заезда - штраф 50% от полной стоимости тура

за 14 дней до заезда - штраф 100% от полной стоимости тура

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за 72 часа до времени заезда), опоздания или не заезда потребителя в даты, не указанные выше, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не прописано в договоре. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа (18:00), установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование в случае неоплаты брони в течение 3-х суток после бронирования.

2.1.3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостиницы, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.1.4. При бронировании от 5 суток между Гостиницей и гостем обязательно заключается договор на длительное проживание.

2.1.5. На июль с 03.07 по 31.07 - продажа осуществляется ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО пакетами от 7 суток, в прочие даты (июнь, август) - стандартные условия.

2.1.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку посредством телефонной связи по тел. +7 (495) 62-62-333 и/или письма на электронную почту отеля info@konakovo.com.

2.1.7. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.2. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ, РЕГИСТРАЦИЯ

2.2.1. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

2.2.2. При оформлении проживания в Гостинице гость ставит свою подпись в Регистрационной карте. Заполненная и подписанная двумя сторонами регистрационная карта, является документом, подтверждающим заключение договора между Гостиницей и гостем на оказание услуг.

2.2.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации". Регистрация в гостинице 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.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации". Таким образом для иностранных граждан необходимо предъявление гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.3. РАЗМЕЩЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

2.3.1. Размещение граждан РФ по их прибытии производится на срок, указанный в регистрационной карте, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты, а также на срок, указанный в регистрационной карте.

2.3.2. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей/заказчиков, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

2.3.3. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, время заезда 18:00, время выезда 16:00 по Московскому времени из номеров и 14:00 из коттеджей. По предварительной договоренности, в связи с корпоративными заездами и переносами праздничных дней, час заезда и выезда может меняться.

2.3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом - 16:00 текущих суток по Московскому времени. При проживании менее суток взимается плата за полные сутки.

В случае задержки выезда потребителя/заказчика после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке: гарантированный поздний выезд с 16:00 до 24:00 – 50% от базового тарифа. Поздний выезд возможен при наличии свободных номеров и должен быть согласован с администратором службы приема и размещения.

Гарантированный ранний заезд: с 24:00 до 11:00 – 100% базового тарифа (включая завтрак и обед «шведский стол»*); с 11:00 до 18:00 – 50% от базового тарифа (включая обед «шведский стол»*).

При размещении потребителя без предварительной брони с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

2.3.5. При заезде гость вносит аванс в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей при размещении в номере и 15 000 (Пятнадцать) рублей при размещении в коттедже, который вносится администратором на Ваш счет и является гарантом оплаты дополнительных услуг, а также обеспечением соблюдения правил, установленных в гостинице.

В случае, если в одном номере проживают 2 и более гостя с отдельными счетами (не семья), то аванс вносится в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей каждым гостем.

Депозит можно внести как наличными, так и кредитной картой с помощью предавторизации.

2.3.6. Выходными днями считаются все пятницы и субботы, праздничные дни согласно российскому законодательству, а также предпраздничные дни.

2.3.7. Гостиница установила предельный срок проживания, одинаковый для всех потребителей, который составляет 1 месяц, после чего гость может быть переселен в другой номер аналогичной категории для проведения генеральной уборки.

2.3.8. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) установлены Гостиницей согласно действующему прейскуранту на услуги, утвержденному приказом Исполнительного директора ООО «Конаково Менеджмент». Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

2.3.9. Дополнительное место предоставляется только по согласованию с администрацией Гостиницы и оплачивается согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом исполнительного директора ООО «Конаково Менеджмент».

Дети до 6-х лет размещаются бесплатно, без предоставления спального места, либо с предоставлением детской кроватки или евrorаскладушки. Проживание детей на основном месте, оплачивается согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом Исполнительного директора ООО «Конаково Менеджмент».

2.3.10. Гостиница не вправе без согласия потребителя/заказчика предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

2.3.11. Исполнитель по просьбе потребителя/заказчика без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- в) побудка к определенному времени;
- г) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- д) детская кроватка или детский манеж, ванночка, горшок, подставка для ног к раковине;
- е) ваза для цветов;
- ж) утюг и гладильная доска – на каждом этаже в "Клуб Хаус";
- з) вызов такси;
- и) справочная информация по городу.

2.4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ВЫЕЗДА, ОФОРМЛЕНИЯ ДНЕВНЫХ КАРТ

2.4.1. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю/заказчику. При осуществлении расчетов с потребителем/заказчиком Гостиница выдает кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.4.2. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. При досрочном выезде из номера, оплаченного за весь период проживания, с гостя взимается штраф в размере 1 суток, если иное не прописано в договоре.

2.4.3. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель/заказчик нарушает условия договора, правил проживания с животными и настоящих правил, при этом потребитель/заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

2.4.4. Оплата принимается от физических и юридических лиц в российских рублях. Платеж может быть произведен любым удобным способом: наличными средствами- только на ресепшн отеля, банковским переводом, пластиковой картой.

2.4.5. Гостиница имеет право безакцептно списать заблокированные при бронировании денежные средства в счет уплаты неустойки за незаезд, а также в случае неуплаты за дополнительные услуги.

2.4.6. Отказ гостя от оплаченного номера возможен при наличии неполадок, устранение которых невозможно и обнаружено в течение получаса с момента заселения в номер. В данном случае Гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником службы гостиничного хозяйства. Гость обязан предоставить оригинал фискального чека и личное заявление.

2.4.7. При выезде из Гостиницы гость обращается на стойку ресепшен, сотрудник Службы гостиничного хозяйства проводит аудит номера, затем гость оплачивает дополнительные услуги и сдает ключ от номера.

2.4.8. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации и проживающего гостя. При этом гость регистрируется (согласно п.2.2.1. и 2.2.2.) и оформляет Дневную карту. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, администрация Гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.4.9. Гости, желающие воспользоваться услугами без проживания обязаны зарегистрироваться согласно п. 2.2.1. и 2.2.2., оформив Дневную карту гостя, согласно действующего тарифа на день оказания услуги.

➤ 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Потребитель/заказчик обязан соблюдать Правила проживания и пользования гостиничными услугами, а также Правила проживания с животными.

3.2. Право на внеочередное обслуживание в комплексе имеют:

а) Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

б) инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;

в) работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

г) военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

д) инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

е) другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан:

а) соблюдать порядок оплаты предоставленных услуг, а именно оплата за проживание - до заселения в номер, оплата за доп.услуги – путем внесения депозита на счет;

б) курить в строго отведенных местах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

в) соблюдать скоростной режим на всей территории гостиничного комплекса не более 20 км/ч;

г) соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;

д) нести ответственность и возместить ущерб в случае умышленного и не умышленного повреждения или утраты имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Размер ущерба определяется по ценам действующего прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;

е) не беспокоить других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере;

ж) не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования комплекса;

з) строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

и) при использовании каминов соблюдать все меры предосторожности, в необходимых случаях действовать по согласованию с администрацией.

к) при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

л) при выезде из Гостиницы сдать номер и ключ администратору Отдела приема и размещения.

3.3. Гость имеет право ознакомиться с номером прежде, чем осуществить заезд.

3.4. Гость имеет право парковать свое автотранспортное средство только в специально отведенных для этого местах: парковка к КПП – бесплатная, парковка у центрального корпуса и у коттеджей (вся территория за паркоматом) – платная. Условия платной парковки: первый час бесплатно, каждый последующий – 50 руб/час. Штраф за утерю парковочной карты – 2 000 руб.

3.5. Гость имеет право на разведение огня, приготовление шашлыков только в специально оборудованных местах;

3.6. Проживание с животными разрешено только в коттеджах, по предварительной заявке и оплате данной услуги в соответствии с прейскурантом, утвержденным Исполнительным директором ООО "Конаково Менеджмент", а также при подписании и соблюдении "Правил проживания с животными". При этом животное не должно превышать 5 кг. по весу. Нахождение и выгул животных на территории Гостиницы разрешается только на поводках и в намордниках с сопровождающими лицами вне территории спортивных и детских площадок, цветников и клумб, зоны пляжа, в удалении от строений комплекса, с соблюдением чистоты на территории Гостиницы, обеспечением безопасности людей и сохранности имущества Гостиницы.

3.7. В Гостинице запрещается:

а) стоянка автотранспорта вне зоны мест парковки;

б) движение автотранспорта по территории вне зоны дороги (по тротуарам, тропинкам, газонам и т.п.);

в) движение самоходной техники по территории отеля. Штраф - 5 000 руб. Стоянка самоходной техники организована у здания будущего фитнес-центра.

г) оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

д) разведение костров в жилой зоне, за исключением мангальных площадок;

е) хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

ж) провоз оружия (кроме лицензированного), взрывчатых веществ, а также наркотических и психотропных препаратов, и их употребление;

з) демонстрация и применение лицензированного оружия и специальных средств;

- и) гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- к) расчехление оружия в общественных зонах Гостиницы;
- л) хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия, штраф – 5 000 рублей;
- м) пользоваться электронагревательными приборами;
- н) загрязнять территорию Гостиницы;
- о) нарушать покой проживающих гостей до 08.00 и после 23.00;
- п) курить в номерах и зонах необорудованных для курения;
- р) кататься на тюбингах, санках, лядянках, лыжах и пр. спортивном инвентаре и оборудовании вне специально оборудованных и отведенных мест и трасс;
- с) выносить из ресторана продукты и посуду в период его работы по системе "Шведский стол". Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случае болезни кого-либо из гостей;
- т) приносить и употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Гостинице.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, а также других положений настоящих Правил проживания и пользования гостиничными услугами, администрация Гостиницы вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, без компенсации заказанных услуг.

3.8. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге во время проживания, а именно неисправности сантехники, электропроводки, электроприборов, мебели, может потребовать безвозмездного устранения недостатков при условии, что неисправности не были вызваны умышленными действиями проживающего или его посетителями.

3.9. Гость несет ответственность за причинение материального ущерба и нарушения правил проживания, причиненные приглашенными им лицами.

3.10. Проведение фейерверков (салютов) и других пиротехнических мероприятий на территории Гостиницы возможно только силами отеля и его подрядчиков. Для проведения мероприятия необходимо заблаговременно согласовать место и время его проведения. Сторонние организации проводящие фейерверки и различные пиротехнические шоу, но не имеющие договорных отношений с отелем на территорию не допускаются по причинам пожарной и иной безопасности.

3.11. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории Гостиницы (за исключением номеров) систем видеонаблюдения.

➤ 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ КОМПЛЕКСА

4.1. Гостиница обязана довести до сведения потребителя/заказчика посредством размещения на вывеске, расположенной в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей/заказчиков, наименование и фирменное наименование, адрес и режим работы.

4.2. Гостиница обязана довести до сведения потребителя/заказчика посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей/заказчиков, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- а) сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- б) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- в) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- г) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- д) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- е) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- ж) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- з) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- и) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- к) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- л) сведения о Правилах проживания и пользования гостиничными услугами, а также правила проживания с животными.

4.3. Информация, предусмотренная пунктом 4.2. настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

4.4. Администрация Гостиницы обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах пожарной безопасности и правилах безопасного пользования электробытовыми приборами.

4.5. Информация о Гостинице и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке.

4.6. Администрация Гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения, в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.8. Администрация имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить гостя в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

4.9. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.10. В случае прекращения отдыха гостя в связи с нарушением пунктов 3.2. и 3.7. и в соответствии с пунктами 4.8. и 4.9 гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денежных средств за оплаченные, но не реализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

4.11. За утрату денег, ценных бумаг, кредитных карточек, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, администрация Гостиницы ответственности не несет. При сдаче вышеперечисленных предметов на хранение в сейф к администратору Отдела приема и размещения составляется Акт приема-передачи товарно-материальных ценностей на хранение.

4.12. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы принимает меры к возврату их владельцам.

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется Гостиницей. Срок хранения ценных вещей – ювелирные украшения, цифр.техника, документы - 6 (шесть) месяцев со дня составления учетной карточки, бытовых предметов - 3 (три) месяца со дня составления учетной карточки, детских вещей – одежда, игрушки и т.д. – 3 (три) месяца со дня составления учетной карточки. Если по истечению указанного срока с момента уведомления гостя, забывшего вещь, или заявления о находке в полицию или в орган местного самоуправления, владелец вещи не будет установлен или не заявит своих прав на нее, то вещь переходит в собственность отеля.

4.13. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг.

4.14. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией.

4.15. Гостиница не несет ответственности за качество уборки, в случае если уборка была приостановлена по желанию гостя ввиду тех или иных причин, или в случае если горничная не смогла попасть в номер/коттедж для осуществления уборки (табличка на двери «не беспокоить», отказ от уборки и тд.). Дополнительный вызов горничной на уборку производится согласно действующему прейскуранту, время уборки согласовывается сторонами дополнительно.

4.16. Администрация Гостиницы не несет ответственности за работу городских и районных служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

4.17. Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность информации.

4.18 Администрация Гостиницы обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде и прочих жалоб и предложений.

➤ 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Отдела приема и размещения и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются в течение пяти дней со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.