

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ ЗА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Порядок проживания в сети гостиниц «ЗА», разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года и Постановления Правительства Российской Федерации N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" от 18.11.2020, регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Гостиницы.

1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах, размещается на стойке приема и размещения Гостиницы.

1.3. В каждом гостиничном номере находится план эвакуации при пожаре и других чрезвычайных ситуациях.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **«Гостиница»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

- **«Исполнитель»** - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору, которое обязано довести до сведения Потребителя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также наименование Гостиницы, адрес местонахождение по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются

- **«Потребитель / Гость»** – гражданин, имеющий намерение заказать, заказывающий или использующий услуги для личных, семейных, домашних, деловых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности на территории Гостиницы.

- **«Персональные данные»** - персональные данные Потребителя, которые Потребитель предоставляет о себе в процессе оформления проживания.

- **«Данные»** - иные данные о Потребителе (не входящие в понятие Персональных данных).

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ.

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Суточный тариф:

Время заезда – 14:00

Расчетный час – 12:00

Дневной тариф:

Время заезда – 10:00

Расчетный час – 20:00

Номер предоставляется Гостю при полной оплате стоимости номера и по предъявлению документа, удостоверяющего его личность.

2.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 текущих суток по местному времени и составляет 100% стоимости номера в сутки.

2.3. Гостиница производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по банковским картам.

2.4. Гостиница осуществляет регистрацию и подает документы в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан и граждан Российской Федерации. Для этих целей, по прибытии в Гостиницу, Гость предъявляет следующие

документы, удостоверяющие личность:

2.4.1. Для российских граждан:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма N 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).
- Свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста.

2.4.2. Для иностранных граждан:

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный Федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Виза.
- Миграционная карта.
- Регистрация с предыдущего места.

2.4.3. Для лиц без гражданства (ЛБГ):

- 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 в Российской Федерации.
- Вид на жительство в Российской Федерации.

2.4.4. Для несовершеннолетних граждан:

- а.** Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, **не достигших 14-летнего возраста**, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- б.** Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, **достигших 14-летнего возраста**, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.5. Наличие всех вышеперечисленных необходимых документов является обязательным условием для размещения Гостя. Гостиница имеет право отказать Гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.6. Регистрация Гостей, 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. N 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".

2.7. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.8. Посещение проживающих в Гостинице посторонними лицами разрешается с 7:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. После 23:00 часов посетитель считается проживающим в номере и должен быть зарегистрирован в соответствии с законодательством РФ.

2.9. При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 15:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

- внесение депозита (наличным или безналичным путем).
- предоставлением информации о своей банковской карте

2.10. В случае незаезда Потребителя с него взимается плата за несвоевременную отмену бронирования, но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором или условиями тарифа.

2.11. Если оплата за проживание и дополнительные услуги Гостиницы производится с банковской карты, то держатель карты, с которой производится оплата, должен проживать в Гостинице или быть зарегистрированным, а также присутствовать во время заезда и предъявить данную карту.

2.12. При оформлении проживания Гостиница при выезде Потребителя выдает в одном экземпляре счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Гостиницы и фискальный чек.

2.13. В момент поселения Гость также может внести депозит в размере 5000 рублей на дополнительные услуги. В случае израсходования Гостем раннее внесенного депозита, Гостиница оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы Гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть по желанию Гостя и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов) отнесен на общий счет Гостя. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет Гостя невозможно. Все услуги оплачиваются Гостем самостоятельно на точках продаж наличными или кредитной картой.

2.14. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем.

2.15. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

2.16. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера.

2.17. Гостиница обязана предоставить номер после 14:00ч. При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице до следующих суток, плата за номер за период от времени заселения до установленного времени заезда (14:00) взимается в размере стоимости 50% от открытого тарифа на текущую дату. Если период от времени заселения до установленного времени заезда (14:00) составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в размере 1 суток

проживания по открытому тарифу на текущую дату.

2.18. Гарантированный ранний заезд возможен в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

2.19. Для участников программы лояльности 3A club установлены следующие условия комплементарного раннего заезда и позднего выезда (при наличии свободных и чистых номеров и технической возможности):

· **3A Club** - ранний заезд с 11:00 дня заезда; поздний выезд до 14:00 дня выезда.

2.20. Плата за продление проживания взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.21. В случае задержки выезда Потребителя или при продлении проживания с 12:00 до 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки от открытого тарифа на день выезда.

2.22. При продлении проживания с 18:00 до 24:00 текущих суток – взимается оплата в размере 100% стоимости номера от открытого тарифа. При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.23. Минимальная стоимость проживания составляет 1 сутки, если иное не предусмотрено тарифом.

2.24. При необходимости продления проживания и при наличии свободных номеров в Гостинице, Гость должен обратиться на стойку приема и размещения.

2.25. Акт оказанных услуг и счет-фактура за гостиничные услуги оформляются (направляются по почте) только при наличии доверенности и в течение 5 дней с даты выезда Гостя.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования по электронной почте 3a@zahotel.ru, телефону 8 (800) 302-33-52 и иной связи. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата в размере стоимости 1 суток проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания. В случае гарантированного, невозвратного тарифа производится 100% предоплата в размере стоимости всего периода проживания без права отмены бронирования и возврата денежных средств.

3.2. В случае досрочного выезда Гостя без уведомления службы бронирования Гостиницы за 1 сутки до выезда, плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

3.3. Негарантированное Бронирование возможно отменить или изменить без штрафа до 16:00 часов московского времени в день заезда, если иное не предусмотрено условиями тарифа или договором. Негарантированное бронирование после 16:00 в дату заезда может быть отменено.

3.4. Гарантированное бронирование может быть изменено или отменено без штрафа за 1 сутки до даты заезда (если иное не предусмотрено тарифом).

3.5. В случае незаезда оплата взимается в размере стоимости 1 суток.

4. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.2. Возместить ущерб Гостинице в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы.

4.3. Строго соблюдать настоящие правила и Правила пожарной безопасности.

4.4. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату.

- 4.5. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Гостей на отдых.
- 4.6. Оплатить проживание и услуги по утвержденному в Гостинице прайс-листу в полном объеме до момента выезда из Гостиницы.
- 4.7. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы.
- 4.8. В случае обнаружения утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом Администрации Гостиницы.
- 4.9. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.
- 4.10. При выезде из номера Гостиницы сдать ключ на стойке приема и размещения.

5. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ВПРАВЕ:

- 5.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы.
- 5.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых и дополнительных услуг, производить их предварительный заказ.
- 5.3. Обращаться к сотрудникам Гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

6. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

- 6.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять услуги Гостям и Посетителям Гостиницы.
- 6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты.
- 6.3. Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Администрация предлагает Гостю другой номер).
- 6.4. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- 6.5. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях Гостиницы, не передавать и не сообщать информацию другим Гостям.
- 6.6. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, составить Акт с описанием всех забытых вещей и поместить на хранения согласно утвержденному в Гостинице внутреннему регламенту.

7. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 7.1. Оставлять в номере незарегистрированных лиц в период с 23 до 7 часов.
 - 7.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера.
 - 7.3. Содержать в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных и птиц без согласования Администрации Гостиницы.
 - 7.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.
- Примечание:** в Гостиницу запрещен доступ граждан с любым видом огнестрельного и холодного оружия, кроме случаев проноса, данного оружия сотрудниками правоохранительных органов, находящихся при исполнении служебного задания и при предъявлении служебного удостоверения.
- 7.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в

номере.

7.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы.

7.7. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в номерах и общественных зонах Гостиницы, а также потребление испарительных смесей, используемых в устройствах, имитирующих курение табака, запрещено.

7.8. Нарушать покой проживающих. В период с 22:00 до 10:00 потребители обязаны соблюдать тишину.

7.9. На основании Федерального Закона “О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения” от 30.03.1999 № 52-ФЗ использовать на всей территории Гостиницы сильно пахнущие, токсичные и иные вещества способные повлечь причинение вреда здоровью Потребителя, других Гостей и сотрудников Гостиницы.

7.10. Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку в гостевых зонах и в служебных помещениях, закрытых для общего доступа, без письменного разрешения Генерального менеджера Гостиницы. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Гостиницы, зале кафе.

7.11. Посещать кафе и другие общественные зоны в нижнем белье и халатах.

7.12. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

7.13. Использовать мини-бар для хранения медикаментов.

7.14. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

7.15. В Гостинице запрещено поведение, угрожающее здоровью или имуществу, а также посягающие на честь и достоинство Гостей или сотрудников Гостиницы, а также насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим Гостям или сотрудникам Гостиницы.

7.16. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя или Посетителя, Администрация имеет право отказать Гостю или Посетителю в дальнейшем пребывании в Гостинице и на его территории с составлением Акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГУ.

8.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии со Ст. 925 ["Гражданский кодекс Российской Федерации \(часть вторая\)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ \(ред. от 18.03.2019, с изм. от 03.07.2019\)](#).

8.2. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

8.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ЗОН ОТЕЛЯ.

9.1. Сотрудники Гостиницы оставляют за собой право отказать в обслуживании Гостям в случае нарушения ими Настоящих правил, действующего законодательства, правил этикета и поведения в общественном месте, а также при чрезмерном алкогольном опьянении или иной интоксикации, а также в других случаях без объяснения причин.

9.2. На территории всех общественных зон и кафе Гостиницы запрещено употребление продуктов питания и напитков, принесенных с собой. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

10. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ.

10.1. Размещение с домашними животными в Гостинице осуществляется только по предварительному согласованию и извещению Гостиницы о породе, росте и массе животного и при наличии ветеринарного паспорта с отметками о прививках или ветеринарной справки. Решение о возможности размещения с домашними животными принимает Гостиница.

10.2. Проживание с дикими животными запрещено.

10.3. В Гостинице разрешено пребывание гостей по предварительному согласованию с Администрацией гостиницы со следующими домашними животными: собаки весом не более 5 кг и кошки.

10.4. В одном номере допускается размещение не более двух домашних животных.

10.5. Размещение с домашними животными в других номерах запрещено.

10.6. Оплата проживания домашнего животного на территории Отеля производится в соответствии с утвержденным прейскурантом.

10.7. Сумма депозита за размещение с домашним животным составляет 5,000 руб. 00 коп. Данная сумма возвращается в день выезда после проверки номера и в случае отсутствия ущерба, нанесенного имуществу Гостиницы.

10.8. Для заселения в Отель с домашним животным гость обязан:

10.8.1. Ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями.

10.8.2. Предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать в заселении.

10.8.3. Привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток, клетку или контейнер/сумку-переноску.

10.9. Собаки должны находиться на территории Гостиницы (кроме номера) на поводке и в наморднике. Коты вне номера должны находиться в специальном контейнере-переноске. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Гостиницы.

10.10. Для сна и отдыха домашнего животного в номере должен использоваться специальный коврик или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати. Для естественных потребностей домашних животных гости должны использовать специальные лотки с абсорбирующими наполнителями.

10.11. При прогулках на территории Гостиницы гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

10.12. Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Гостиницы и домашних животных.

10.13. Установка мисок для кормления домашнего животного разрешается только в зоне ванной комнаты.

10.14. Запрещается:

10.14.1. Нахождение и выгул животных на территории Гостиницы без поводка и намордника или вне контейнера/клетки.

10.14.2. Оставлять домашнее животное без присмотра в номере, коридоре, лобби и на территории Гостиницы.

10.14.3. Использовать посуду Гостиницы для кормления домашних животных.

10.14.4. Посещение с домашними животными кафе.

10.14.5. Вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории Гостиницы.

10.14.6. Использовать для мытья домашнего животного душевые кабины.

10.14.7. Использовать для вытирания домашних животных полотенца, простыни и другие текстильные изделия Гостиницы.

10.14.8. Препятствовать доступу сотрудников в номер для уборки и проведения ремонтных работ.

10.15. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесения ущерба имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на Гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба Гость обязан возместить его в полной мере.

10.16. Гостиница оставляет за собой право отказать гостю в размещении с животными без объяснения причин.

10.17. Гостиница вправе в одностороннем порядке разорвать договор с Гостем о предоставлении услуг и прекратить их предоставление (выселить Гостя) в случаях:

10.17.1. Несоблюдения настоящих Правил.

10.17.2. Агрессивного, шумного поведения домашнего животного в номере, холле или на территории Гостиницы.

Если домашние животные создают дискомфорт для других Гостей, являются причиной жалоб и обращений, мешают персоналу выполнять свои служебные обязанности.

11. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

11.1. Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы. При этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные Гостиницей расходы.

11.2. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытые Гостем вещи в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года. Хранению не подлежат скоропортящиеся, малоценные вещи, нижнее белье.

11.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и гостевых туалетных комнат) систем видеонаблюдения в целях безопасности Гостиницы, сотрудников Гостиницы, а также Гостей.

11.4. При обнаружении признаков курения на территории Гостиницы, а также при нарушении пункта **7.7.** настоящих правил, администрация Гостиницы вправе начислить стоимость услуги антитабачной чистки в размере 5 000 рублей.

11.5. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи
- пользование аптечкой (перевязочный материал, дезинфицирующие средства)
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя
- побудка к определенному времени
- вызов такси
- wi-fi
- информация о расписании поездов и самолетов

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется на стойке приема и размещения.

11.6. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

11.7. Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены постельного белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

11.8. Гость обязан предоставить доступ в номер сотрудникам гостиницы минимум 1 раз в 2 дня.

11.9. Гостиница вправе в целях улучшения качества предоставляемых услуг Гостям, производить запись телефонных разговоров, а также проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

11.10. При нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право создать комиссию из представителей Гостиницы и составить Акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников правоохранительных органов для выяснения всех обстоятельств.

11.11. Максимально допустимое количество Гостей, проживающих в одном номере категории «стандарт» - 3 человека, категории «семейный» - 4 человека.

11.12. Размещение Гостей свыше 3х человек в стандартном номере должно быть согласовано с Гостиницей дополнительно в момент бронирования номера.

11.13. В случае отказа Гостя от размещения в день заселения, возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке приема и размещения в течение одного часа после заселения и не воспользовался номером, с условием, что бронь была негарантированная. В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится. Если Гость воспользовался номером (пользовался душем, или туалетом, кроватью и т.д.) и подошел к стойке приема и размещения с целью отказа от номера, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

11.14. По окончании заявленного срока проживания Гостя в Гостинице и при его фактическом отсутствии и отсутствии в номере вещей, сотрудниками Гостиницы производится расчет в отсутствие Гостя. Копии счетов находятся на стойке приема и размещения для дальнейшей передачи их Гостю по требованию.

11.15. Если гость не выселяется из номера после истечения срока проживания и невозможности связаться с гостем по указанным им при заселении контактными данными (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация Гостиницы вправе создать комиссию в составе 3х сотрудников отеля и, сделав описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Действия сотрудников в номере в обязательном порядке подлежат видеозаписи. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся на стойке приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Порядок, правила хранения и получения имущества из «Камеры хранения забытых и найденных вещей» утвержден Менеджером отеля и находится на стойке приема и размещения.

11.16. Уборка номеров осуществляется ежедневно с 9:00 до 18:00. Уборка в неурочное время или повторная уборка номера осуществляется на платной основе, а также предоставляется при наличии возможности. Стоимость составляет 1000,00 (одна тысяча рублей 00 коп).

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

12.1. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

от 18.11.2020

12.2. 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 ее удовлетворении. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 30 дней со дня подачи жалобы.