

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Волго-Дон»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «Гостиницей «Волго-Дон» и Гостями – гражданами РФ, иностранными гражданами, лицами без гражданства, юридическими лицами при осуществлении гостиничной деятельности.

1.2. Информация о Гостинице, настоящих Правилах, перечне и стоимости услуг (в том числе оказываемых третьими лицами) размещена:
На стойке приема и размещения (в информационной папке)
В каждом номере (QR-код на входной двери номера)
На официальном сайте Гостиницы: <http://www.hotel-volgodon.com/>

1.3. Время заезда в Гостиницу – 14.00 (по московскому времени).

1.4. Время выезда из Гостиницы (расчетный час) – 12.00 (по московскому времени).

1.5. Режим работы подразделений Гостиницы:
Служба приема и размещения – круглосуточно
Кафе – с 07:00 до 23:00
Завтрак – с 07:00 до 10:00
Иные службы – согласно внутреннему расписанию.

1.6. Предельный срок проживания в Гостинице:
для граждан РФ – не установлен;
для иностранных граждан и лиц без гражданства – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.7. Гости, не проживающие в Гостинице, могут посещать ее территорию с 7:00 до 23:00 с обязательной регистрацией у администратора Гостиницы. Пребывание Гостей после 23:00 допустимо только с обязательной регистрацией и оплатой согласно действующему прейскуранту.

1.8. Запрещается производить профессиональную фото-, видеосъемку, а также пресс-подходы и пресс-конференции на территории Гостиницы без согласования с администрацией.

2. Порядок бронирования номеров в Гостинице

2.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется следующими способами:
по телефону, электронной почте, через сайт Гостиницы;
через онлайн-агрегаторы;
через туроператоров и турагентов по договору;
лично на стойке приема и размещения.

2.2. Гостиница осуществляет бронирование путем принятия от Гостя/Заказчика сведений, позволяющих установить, что заявка исходит от Гостя/Заказчика.

2.3. Для оформления заявки на бронирование Гость/Заказчик указывает: фамилию, имя, отчество (при наличии) Гостя, контактные данные; даты заезда и выезда, категорию номера; форму оплаты и специальные пожелания.

2.4. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, размещенной на сайте.

2.5. При бронировании, размещении и заселении Гость выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера данной категории остается за Гостиницей.

2.6. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.7. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем подтверждения (счет, электронное сообщение, факс, e-mail), содержащего: номер бронирования; наименование Гостиницы; фамилию, имя, отчество (при наличии) Гостя; категорию номера; сроки проживания в Гостинице; цену размещения; условия оплаты и аннулирования бронирования. срок оплаты счета.

2.8. Цена размещения с момента подтверждения бронирования является окончательной и не может быть изменена на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.9. При бронировании обязательна предварительная оплата (авансовый платеж). Оплата вносится в сроки, указанные в выставленном Гостиницей подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Гостиницы в сети «Интернет» или в онлайн-агрегаторах, осуществляющих продажу услуг Гостиницы.

2.10. В случае если в установленный срок оплата счета, подтверждающего бронирование, не внесена, бронирование отменяется, просроченное подтверждение утрачивает свою силу.

2.11. Гостиница ожидает Гостя, забронировавшего номер, до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя вправе отказаться от исполнения договора.

2.12. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Гостя/Заказчика сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Гостя/Заказчика.

2.13. Для отказа от бронирования необходимо указать: наименование Гостиницы;

фамилию, имя, отчество (при наличии) Гостя / Сведения о Заказчике;
номер бронирования;
сроки проживания в Гостинице.

2.14. При бронировании номера через сайт гостиницы отказ от бронирования осуществляется путем заполнения формы, размещенной на сайте.

2.15. Договором с Гостем может быть установлена индивидуальная форма отказа от бронирования.

2.16. Если Гость/Заказчик уведомляет об отказе от бронирования до дня заезда, Гостиница возвращает Гостю/Заказчику внесенную плату за услуги размещения в полном размере.

2.17. В случае несвоевременного уведомления Гостем/Заказчиком об отказе от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

2.18. Условия бронирования номеров для отдельныхGuestов или туристических групп, прибывающих на основании заключенных договоров между Гостиницей и туристическими фирмами, оговариваются в указанных договорах. Если такие условия в договоре не оговорены, бронирование осуществляется на общих основаниях.

2.19. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

3. Порядок заселения в Гостиницу

3.1. При наличии свободных номеров в Гостинице право на первоочередное размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- участники СВО и члены их семей;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, их сопровождающие;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

3.2. Заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- Документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, – в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- Свидетельства о рождении – для несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, а также достигших 14-летнего возраста и не получивших паспорт гражданина Российской Федерации.

3.3. Заселение граждан Российской Федерации по водительскому удостоверению Российской Федерации возможно только при отсутствии иных установленных законом документов, удостоверяющих личность или предоставлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

3.4. При использовании Единой биометрической системы (ЕБС), или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение возможно при одном из следующих условий:

Успешная идентификация/аутентификация через ЕБС;

Представление сведений из документа, удостоверяющего личность.

3.5. Заселение несовершеннолетнего Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в отсутствие вместе с ним родителей (законных представителей) осуществляется при условии представления согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения. Для несовершеннолетнего Гостя, не достигшего возраста 14 лет или достигшего возраста 14 лет, но не имеющего паспорта, согласие предоставляет сопровождающее его лицо. В остальных случаях несовершеннолетний Гость может представить такое согласие самостоятельно.

3.6. Регистрация по месту пребывания в Гостинице граждан Российской Федерации, в том числе несовершеннолетних, при групповых и индивидуальных заездах 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 17.07.1995 №713.

3.7. Заселение Гостя (в том числе не достигшего 18-летнего возраста), являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства (далее – иностранный Гость), осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- Вида на жительство лица без гражданства;
- Временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.8. Заселение иностранного Гостя, не достигшего 18-летнего возраста, осуществляется при нахождении вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого Гостя на заселение в средство размещения.

3.9. Гостиница, являясь принимающей стороной, в установленные законом сроки направляет уведомление о прибытии иностранного Гостя в орган миграционного учета согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9. Для выполнения Гостиницей этой обязанности иностранный Гость при заселении предоставляет:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт), содержащий информацию об иностранном Госте и отметки о пересечении границы РФ (либо иного государства);
- Миграционную карту (за исключением случаев, когда иностранный Гость освобожден от обязанности ее заполнения в соответствии с международными договорами РФ или законодательством РФ);
- Действующую визу/Электронную визу либо иной документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в РФ (разрешение на временное проживание, вид на жительство), за исключением случаев въезда в безвизовом порядке.

3.10. Гостю может быть отказано в заселении:

- При непредоставлении документов, установленных настоящими Правилами;
- При несоблюдении установленной настоящими Правилами процедуры заселения в Гостиницу;
- При нахождении предположительно в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- При агрессивным поведением;
- При угрозе безопасности.

3.11. Для заселения в Гостиницу Гость заполняет Анкету/Регистрационную карту и оформляет отдельные письменные согласия на обработку персональных данных для соответствующих целей (заключение договора, исполнение требований законодательства о миграционном и регистрационном учете). С согласия Гостя Анкета/Регистрационная карта и формы согласий могут быть подготовлены работником Гостиницы с использованием технических средств, при этом Гость подтверждает достоверность сведений и выражает согласие своей личной подписью под каждой формой.

3.12. После оформления Гостю выдаются:

- Карта гостя, в которой указываются сроки проживания Гостя;
- Электронный ключ от номера;
- Кассовый чек, договор, счёт установленного образца (при условии оплаты наличным способом).

4. Оплата гостиничных услуг

4.1. Гость/Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги Гостиницы в полном объеме. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Гостиницей.

4.2. Оплата гостиничных услуг осуществляется в рублях Российской Федерации:

- Наличными денежными средствами;

- Банковскими картами, имеющими хождение на территории Российской Федерации;
- Безналичным перечислением (для юридических лиц).

4.3. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

4.4. В случае непоступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы (при оплате по безналичному расчету) Гость обязан оплатить свое проживание наличными средствами.

4.5. Для получения Акта оказанных услуг Гостю как представителю юридического лица, необходимо предупредить администратора Гостиницы заранее, до момента оплаты услуг безналичным способом.

4.6. Акт оказанных услуг оформляется надлежащим образом и выдается Гостю на основании предоставленных им реквизитов организации, а также при наличии доверенности на его имя для совершения вышеуказанных действий.

4.7. В Гостинице установлены посуточная оплата размещения.

4.8. В качестве расчетной величины суток принимаются следующие периоды: Первые сутки проживания – от времени заезда (14:00 по московскому времени) до времени выезда (расчетного часа 12:00 по московскому времени) следующего дня; Последующие сутки проживания – с 12:00 (по московскому времени) до 12:00 (по московскому времени) следующих суток.

4.9. При проживании Гостя в Гостинице в периоды, указанные в п. 4.8 Правил, плата взимается за полные сутки вне зависимости от фактически прожитого времени. При проживании не более суток (в рамках одной календарной даты) плата взимается за сутки, не зависимо от расчетного часа.

4.10. При заселении Гостя до установленного времени заезда (раннем заезде) и последующем проживании в Гостинице плата за номер за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за услуги средства размещения за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем вторым данного пункта.

Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за услуги средства размещения взимается с Гостя в порядке, установленном Гостиницей в полном размере.

4.11. В случае заезда Гостя с 11.00 до 14.00 установленного расчетного времени заезда и при наличии свободных номеров забронированной категории, подготовленных к размещению, Гостиница вправе не взимать плату за ранний заезд.

4.12. При выезде ранее оплаченного срока расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за одни сутки.

4.13. В случае задержки выезда Гостя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

задержка от 12:01 до 17:59 часов после расчетного часа – в размере 50% от суточной цены номера;
задержка от 18:01 до 23:59 часов после расчетного часа – в размере полной суточной цены номера.

Суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Гостиницы, действующего на день (дату) выезда Гостя для всех гостей (публичного тарифа). При этом цена номера, установленная для Гостя при бронировании, не применяется.

4.14. Оплата продления срока проживания должна быть произведена не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Гость продлил проживание.

4.15. Проживание детей:

Дети до шести лет (включительно) – бесплатно при проживании в одном номере с родителями без предоставления отдельного места;

Завтрак для детей с 6 лет оплачивается отдельно, если не включен в тариф.

Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

5. Условия проживания в Гостинице и порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Общее количествоGuestов, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 6 полных лет вместе с их родителями (законными представителями), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

5.2. Вход в Гостиницу осуществляется по Карте Гостя или документу об оплате проживания.

5.3. Запрещается вход в Гостиницу и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых.

5.4. Электронные ключи от номера продлеваются при документе об оплате продления проживания.

5.5. Для размещения автотранспорта на парковке Гостю необходимо сообщить марку, государственный номер транспортного средства и номер сотового телефона администратору Гостиницы.

5.6. Ценные вещи, документы и деньги помещаются Гостем в ячейку мини-сейфа. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей Гостя, если они не были приняты Гостиницей на хранение либо не были помещены Гостем в предоставленный ему гостиницей мини-сейф, Гостиница ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса РФ).

5.7. Сроком хранения вещей Гостя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

В день заезда и день выезда Гостю может быть предоставлена услуга камеры хранения бесплатно.

5.8. Подключение к wi-fi в номерах и общественных зонах Гостиницы сопровождается идентификацией оператором связи пользователей и используемого ими окончного оборудования (постановление Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575 «Об утверждении правил оказания телематических услуг связи»).

5.9. Гость принимает к сведению факт использования в помещениях Гостиницы (за исключением личных номеров Гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и против этого не возражает.

5.10. Гостиница по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- Вызов скорой помощи;
- Доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Пользование тонометром.

5.11. Завтрак, включенный в стоимость предоставляется Гостю со дня, следующего за датой заезда. Гость в часы завтрака может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

5.12. Проживание с животными допускается только при условии предварительного согласования с администрацией Гостиницы. Ответственность за действия животного, в том числе материальную ответственность за порчу животным имущества Гостиницы, нарушение покоя других Гостей, причинение вреда Гостям и персоналу Гостиницы несет владелец животного.

Администрация Гостиницы оставляет за собой право отказать в размещении с животными в случае агрессивного или беспокойного поведения таких животных по отношению к персоналу Гостиницы или Гостям отеля.

5.13. Размещение и нахождение в общественных зонах Гостиницы собак-проводников, сопровождающих инвалидов, осуществляется бесплатно при условии предъявления Гостем паспорта установленного образца на собаку-проводника, подтверждающего её специальное обучение». Гость, сопровождаемый собакой-проводником, обязан обеспечить соблюдение собакой санитарно-гигиенических норм в местах общего пользования и несет полную материальную ответственность за возможный ущерб имуществу Гостиницы или вред здоровью третьих лиц, причиненный животным.

5.14. Посетители Гостя по его просьбе и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице и номере Гостя до 23:00 часов (по московскому времени) при условии предъявления документа, удостоверяющего личность.

При нахождении Посетителя Гостя в номере после 23:00 часов должно быть оформлено проживание Посетителя в Гостинице.

5.15. Гости несут ответственность за приглашенных в номер Посетителей и соблюдение ими настоящих Правил.

5.16. Ответственными за поведение несовершеннолетних Гостей и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или сопровождающие лица.

5.17. Курение табака, потребление никотиносодержащей продукции и использование кальянов в Гостинице запрещено согласно Федеральному закону от 23.02.2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе с указателем «Место для курения».

При нарушении указанного запрета, приведшем к необходимости обработки номеров и других помещений Гостиницы после курения, стоимость обработки взимается с нарушителя согласно Прейскуранту.

5.18. По окончании оплаченного периода проживания Гостю необходимо освободить номер до расчетного часа – времени выезда (12:00 по московскому времени). Расчетный час – время выезда не зависит от фактического времени заезда Гостя.

5.19. При выезде из Гостиницы Гость обязан сдать номер и Ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

Приемка номера осуществляется в процессе выезда Гостя.

5.20. Вход Гостя в номер по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.21. Продление проживания, а также услуга «Поздний выезд» возможны при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер.

5.22. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Гостинице не позднее расчетного часа.

5.23. Вещи, обнаруженные в номере либо оставленные в сейфе после выезда Гостя, признаются забытыми и помещаются Гостиницей в Камеру хранения Гостиницы. Помещение забытых вещей на хранение осуществляется в присутствии не менее 2 (двух) сотрудников Гостиницы и оформляется Актом о помещении забытых вещей Гостя на хранение.

Гостиница ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем при заселении контактным данным.

Гостиница может при наличии распоряжения Гостя и предварительной оплате им расходов на доставку произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

Срок хранения забытых вещей в Гостинице согласно Положению о порядке учета, хранения и утилизации забытых вещей, утвержденное ООО «Гостиница «Волго-Дон».

По истечении установленного срока забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Гостиницы.

6. Права и обязанности Гостя

6.1. Гость имеет право:

- На получение достоверной и своевременной информации о предоставляемых гостиничных услугах и их стоимости;
- На получение оплаченных услуг надлежащего качества;
- На получение бесплатных услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;

- На обращение с жалобами и предложениями по вопросам качества оказанных услуг к сотрудникам службы приема и размещения, а также через Книгу отзывов (находится на стойке приема и размещения);
- На отказ от договора с оплатой фактически понесенных расходов Гостиницы. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

6.2. Гость обязан:

- Соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, санитарные нормы и иные локальные нормативные правовые акты Гостиницы, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы, а так же на стойке приема и размещения;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей услуги;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- В случае утери, утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в полном объеме согласно утвержденному Гостиницей прейскуранту лично или за приглашенное лицо;
- Немедленно оповестить сотрудника на стойке приема и размещения Гостиницы в случае утраты Ключа гостя;
- Уходя из номера закрывать окна, водопроводные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать двери на ключ;
- Не оставлять номер открытым, личные вещи без присмотра, обнаружив утрату, недостачу или повреждение личных вещей, немедленно оповестить об этом сотрудника на стойке приема и размещения
- Ознакомиться с инструкциями по эксплуатации электробытовых приборов в номере. Использование оборудования не по назначению или с нарушением инструкции запрещено
- Уведомлять сотрудника на стойке приема и размещения Гостиницы о неисправностях в номере;
- Соблюдать нормы поведения в местах общего пользования Гостиницы;
- Соблюдать чистоту и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы;
- Соблюдать тишину в номере и общественных помещениях Гостиницы с 23:00 до 07:00;
- Соблюдать очередность при оформлении размещения;
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы;
- При размещении в Гостинице с детьми заботится об их безопасности, не оставлять детей одних на балконах, игровых площадках, у воды и в лесопарковой зоне.

6.3. Гостю запрещается:

- Заносить в номер и хранить в номере оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные вещества и материалы и иные опасные предметы, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан;
- Использовать на территории Гостиницы открытый огонь;
- На время проживания использовать номер как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;
- Без согласования с администрацией Гостиницы проводить в номере и общественных зонах мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы большого числа гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы, обмен или продажу вещей и т. д.);

- Без согласования с администрацией Гостиницы оставлять в номере в своё отсутствие не проживающих в нем лиц, также передавать им Ключ от номера, Карту Гостя;
- Переставлять в номере мебель, выносить из номера мебель и оборудование;
- Использовать в номере нагревательные и электрические приборы, не предоставленные Гостиницей;
- Выбрасывать мусор и предметы личной гигиены в канализацию;
- Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- Без разрешения администрации Гостиницы выносить имущество Гостиницы за пределы Гостиницы;
- Изменять интерьеры Гостиницы;
- Нарушать покой другихGuestов (шумом, громкой музыкой после 23:00 и т. п.);
- Употреблять в общественных зонах Гостиницы алкогольные напитки, приобретенные за пределами Гостиницы;
- Играть в азартные игры в общественных зонах Гостиницы;
- Выносить из заведений общественного питания Гостиницы посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки шведского стола без согласования с администрацией Гостиницы;
- Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;
- Препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей;
- Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

7. Права и обязанности Гостиницы

7.1. Гостиница обязана:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги, обеспечить качество предоставляемых услуг в соответствии с присвоенной категорией;
- Информировать Гостя о правилах проживания, правилах пожарной, основных и дополнительных услугах, предоставляемых Гостиницей, их стоимости и порядке оплаты;
- Оказывать услуги только с согласия Гостя;
- Обеспечивать конфиденциальность Гостей;
- Своевременно реагировать на жалобы Гостей и устранять неисправности;
- Предоставлять Гостю (кроме лиц в нетрезвом состоянии) «Книгу отзывов и предложений» по первому требованию;
- В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

7.2. Гостиница вправе:

Отказать Гостю в заселении или прекратить оказание Гостю услуг, в одностороннем порядке расторгнув договор и выселив Гостя, при нарушении настоящих Правил, неоплате услуг, представлении угрозы безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов и составлением акта по данному инциденту;

Взимать плату за ущерб, причинённый имуществу Гостиницы в соответствии с Прейскурантом;
Входить в номер Гостя без согласования в экстренных случаях (пожар, потоп, задымление), при нарушении общественного порядка и настоящих Правил;
Служба безопасности Гостиницы вправе осматривать проносимые в Гостиницу крупногабаритные вещи, скрывающих их содержимое, и подозрительные предметы
При отсутствии Гостя в номере более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа без продления проживания) и невозможности с ним связаться администрация Гостиницы вправе создать комиссию, которая сделает опись находящегося в номере имущества и передаст это имущество в Камеру хранения/Комнату забытых вещей или полицию. В случае наступления указанных условий Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

8. Обеспечение конфиденциальности информации

8.1. Обработка персональных данных Гостя Гостиницей осуществляется в интересах Гостя и заключается в сборе, хранении, использовании, защите от несанкционированного доступа, систематизации, накоплении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении.

8.2. По окончании оказания Гостю гостиничных услуг, Гостиница обеспечивает надлежащее хранение персональных данных Гостя и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожает персональные данные Гостя в установленном законом порядке.

8.3. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о проживании Гостя. Любая информация о Госте (в том числе сведения о факте его проживания, номере комнаты, сроках пребывания) не предоставляется третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ (запросы правоохранительных органов и судов).

8.4. Соединение внешних телефонных абонентов с Гостем по внутренней связи Гостиницы осуществляется сотрудником службы приема и размещения только при условии предварительного согласия Гостя. При отсутствии такого согласия либо при невозможности связаться с Гостем, администратор вправе отказать в соединении, не подтверждая факт нахождения Гостя в Гостинице.

8.5. Заселение Гостя в Гостиницу означает его согласие с использованием в целях его безопасности в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9. Ответственность сторон и разрешение споров

9.1. За нарушение настоящих Правил Гость может быть привлечён к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Ущерб имуществу Гостиницы возмещается Гостем в полном объёме согласно утверждённому Прейскуранту.

9.3. Порядок разрешения споров и рассмотрения претензий

Все споры и разногласия, возникающие в процессе оказания гостиничных услуг, разрешаются Гостиницей и Гостями/Заказчиками путем переговоров. Претензии Гостей принимаются в письменном виде на стойке приема и размещения либо по электронной почте Гостиницы. Срок рассмотрения претензии составляет 10 календарных дней с момента её получения.

В случае недостижения согласия в досудебном порядке, спор подлежит рассмотрению в суде:

Для Гостей/Заказчиков – физических лиц в соответствии с законодательством РФ о защите прав потребителей;

Для Заказчиков – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Арбитражном суде по месту нахождения Гостиницы (договорная подсудность).

9.4. В части, не урегулированной настоящими Правилами, Гость и Гостиница руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

9.6. Гостиница не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

9.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

9.8. Гостиница освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Гостиницы;

Утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах – у входа в Гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника Гостиницы) и пр.;

Утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана Гостинице на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

Утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

9.9. Гостиница не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, интернета и т. п.).

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения приказом генерального директора Гостиницы и действуют до замены новыми.

10.2. Изменения в Правила вносятся приказом генерального директора Гостиницы и доводятся до сведения Гостей через информационные носители.

10.3. Факт заселения в Гостиницу означает полное и безоговорочное принятие Гостем настоящих Правил.

10.4. «При согласии Гостя с настоящими Правилами и регистрации его в Гостинице договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.