

# ПРАВИЛА

## *предоставления гостиничных услуг*

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации № 1085 от 09.10.2015 г.) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостиничном СПА-Комплексе «Кремниевы Термы» (далее – Гостиница, Комплекс)

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

«Бронирование» - предварительный заказ номеров (мест в номерах) в гостинице потребителем (заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«Гостиница» - совокупность имущества и имущественных прав (здание, часть здания, оборудование и иное имущество, право на общественное питание, на получение коммунальных ресурсов), предназначенных для оказания гостиничных услуг и расположенных по адресу: Россия, Краснодарский край, станица Ярославская, улица Чапаева, дом 2.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем и доводится до сведения потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

«Депозит» - денежные средства, оплачиваемые исполнителю потребителем или заказчиком по их согласию в момент размещения в гостинице в качестве способа обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг из расчета 5 000 (пять тысяч) рублей за весь период проживания в гостинице («неснижаемый остаток»), в порядке, предусмотренном настоящими правилами. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг и суммой ущерба, причиненного исполнителю. Исполнитель может удерживать из суммы депозита стоимость потребленных потребителем гостиничных услуг, а также сумму ущерба (при причинении исполнителю ущерба). При использовании депозита (полностью или частично) в процессе проживания в гостинице, потребитель производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.

«Дополнительные гостиничные услуги» - гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостинице.

«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.

«Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «Термалы» (ИНН: -----), с местом нахождения по адресу Россия, Краснодарский край, станица Ярославская, улица Чапаева, дом 2, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.

«Местное время» – время в месторасположении гостиницы.

«Номер» – помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее (как самостоятельно, так и через заказчика) и (или) использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Прейскуранты» – внутренние локальные нормативные акты исполнителя, утвержденные Директором исполнителя, в которых устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров (мест в номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг исполнителя, в том числе стоимость завтрака и обеда, если он не включен в цену номера (места в номере).

«Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

«Расчетный час заезда» – 14:00 по местному времени.

«Расчетный час выезда» – 12:00 по местному времени.

«Цена номера (места в номере)» – тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до расчетного часа выезда в дату выезда потребителя.

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц (потребителей).

1.4. Предельный срок проживания в гостинице для граждан РФ - не устанавливается. Для иностранных граждан в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.5. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

1.6. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания гостиницы потребитель может получить в службе приема и размещения гостиницы.

1.7. Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке у службы приема и размещения Гостиницы) и в каждом номере, предназначенном для проживания.

.1. чиком) по цене, действующей на дату заселения.

.2. При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в гостинице. **Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования**

.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой,

телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении №1 к настоящим правилам.

- .2. Бронирование номера через сайт Комплекса осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте гостиницы.
- .3. При заключении договора об оказании услуг с заказчиком (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) может быть установлена форма заявки на бронирование.
- .4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:
- .5. гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения потребителем или заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее цены номера (места в Номере) за одни сутки.
- .6. негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором исполнитель ожидает потребителя до 15 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.
- .7. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя.
- .8. Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения:
- .9. - о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе);
- .10. - о категории (виде) заказанного номера и о его цене;
- .11. - об условиях бронирования;
- .12. - о сроках проживания в гостинице;
- .13. - срок оплаты счета.
- .14. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- .15. Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет.
- .16. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется потребителем (заказчиком).
- .17. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).
- .18. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим правилам. При наличии технической возможности отказ от бронирования возможен через сайт гостиницы путем заполнения соответствующей формы, установленной на сайте.
- .19. Условия, порядок и последствия отказа исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

- .20. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.
- .21. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.
- .22. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте исполнителя или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет, а также сроки, доведенные до сведения потребителя (заказчика) в момент бронирования, либо предусмотренные договором.
- .23. Опозданием потребителя признается заезд потребителем после расчетного часа заезда дня запланированного заезда и до расчетного часа выезда дня, следующего за днем бронирования. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.
- .24. Незаездом признается не прибытие потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения Гостиницы) до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.
- .25. При негарантированном бронировании исполнитель ожидает потребителя до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
- .26. При негарантированном бронировании авансовый платеж потребителем (заказчиком) не вносится.
- .27. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих правилах и определяются договором с заказчиком.
- .28. При наличии оплаченного предварительного гарантийного бронирования на текущую дату исполнитель гарантирует предоставить потребителю номер в расчетный час заезда. При наличии свободных номеров исполнитель вправе заселить потребителя до расчетного часа заезда, с соблюдением условий о раннем заезде.
- .29. Иные или другие правила, условия, обязательства сторон и последствия при бронировании могут быть установлены в документах (переписке, информации) имеющихся (отправленных) у исполнителя. Совершение исполнителем действий, предусмотренных указанными документами, подтверждает согласие исполнителя с иными условиями бронирования и его обязательство их соблюдать.

## **2. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг**

- 3.1. Оплата гостиничных услуг, осуществляется в соответствии с расчетным часом, настоящими правилами и прейскурантами, утвержденными исполнителем.
- 3.2. Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы), а также на других ресурсах/ носителях исполнителя. Прейскуранты с дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в номере, также размещены в каждом номере.
- 3.3. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем

гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, Visa Electron, Master Card, Master Card Electronic, Maestro, Union Card. Union Pay.

3.6. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.7. 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.

3.8. В гостинице установлена посуточная и может быть установлена почасовая оплата проживания.

3.9. Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих правилах для оплаты гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

3.10. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в гостинице является расчетные сутки.

3.10.1. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

3.11. Минимальный тариф на проживание – цена номера за сутки, если иное не установлено текущими прейскурантами и решениями Администрации гостиницы.

3.12. Почасовая оплата проживания применяется только в отношении некоторых специальных предложений, когда в условиях оказания услуг по таким специальным предложениям установлена почасовая оплата проживания.

3.13. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.13.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

3.13.2. При размещении потребителя с 0.00 часов до установленного расчетного часа дня заезда (12:00) оплата за проживание взимается в размере 50% цены номера за первые сутки проживания. При размещении потребителя с 12.00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание не взимается. Размещение возможно при наличии готовых номеров соответствующей категории.

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

3.13.3.1. задержка не более 2 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 20% от суточной цены номера;

3.13.3.2. задержка от 2 до 8 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;

3.13.3.3. задержка от 8 до 24 часов после расчетного часа выезда – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

3.13.4. Во всех перечисленных в пунктах 3.13.3.1-3.13.3.3. случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) выезда.

3.13.5. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

3.13.6. В случае проживания потребителя в номере 24 часа и менее, плата взимается в размере минимального тарифа – цены номера независимо от времени фактического нахождения Потребителя в гостинице, если иное не установлено специальными правилами, договором или решением исполнителя.

3.14. Несоввершеннолетним физическим лицам (детям) в возрасте до 6 полных лет проживание в гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему прейскуранту.

3.15. Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без дополнительной оплаты.

3.16. Возраст несовершеннолетнего физического лица должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

3.17. В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим прейскурантом исполнителя действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания) исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если её установка в номере не предусмотрена.

3.18. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из гостиницы.

3.19. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

3.20. При досрочном выезде, потребитель обязан не менее чем за 24 часа до расчетного часа суток выезда уведомить об этом исполнителя. В случае несвоевременного уведомления о досрочном выезде потребитель несет ответственность в размере стоимости цены номера за 1 (одни) сутки.

3.21. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа выезда для, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров вправе продлить срок проживания. Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих правилах для оплаты гостиничных услуг и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда дня, в котором потребитель продлил проживание.

3.22. Не продление потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата потребителем в порядке, предусмотренном настоящими правилами продления срока проживания – является задержкой выезда потребителя из гостиницы, что дает исполнителю право требовать от потребителя незамедлительного освобождения занимаемого потребителем номера, а так же влечет соответствующие последствия установленные в п. 3.13.3 настоящих правил.

### **3. Порядок оформления проживания (размещения)**

4.1. Для проживания в гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на службе приема и размещения гостиницы.

4.2. С согласия потребителя (заказчика) оплата цены номера производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера за весь срок проживания в гостинице). Согласием потребителя (заказчика) признается подписание потребителем (заказчиком) договора (получение счета, ключей от номера и карты гостя).

4.3. При оформлении проживания исполнитель выдает потребителю кассовый чек, который является подтверждением заключения Договора на оказания гостиничных услуг.

4.4. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

4.4.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

4.4.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

4.4.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

4.4.5. 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;

4.4.6. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

4.4.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

4.4.8. вида на жительство лица без гражданства;

4.4.9. миграционной карты – для иностранных граждан и лиц без гражданства.

4.5. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.6. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 6 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.7. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается карта гостя, ключ (или) электронный ключ от номера.

4.8. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

4.9. 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. 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".

- 4.10. 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.
- 4.11. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, оформленных в установленном порядке.
- 4.12. Заключение договора об оказании гостиничных услуг с несовершеннолетним гражданином в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется с письменного согласия его законных представителей - родителей (усыновителей, попечителей), оформленного в установленном законом порядке.
- 4.13. Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий по сопровождению несовершеннолетних. Подлинность подписи на документах должна быть засвидетельствована нотариально или в ином установленном законодательством Российской Федерации порядке.
- 4.14. 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

#### **4. Порядок предоставления гостиничных услуг**

- 5.1. Качество предоставляемых услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.
- 5.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
- 5.3. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.
- 5.4. Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.
- 5.5. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в гостинице не допускается.
- 5.6. Гостиница обеспечивает материально-техническое оснащение номеров, набор предоставленных услуг в соответствии с требованиями, установленными к номерам гостиницы.
- 5.7. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):
- 5.7.1. вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - 5.7.2. пользование медицинской аптечкой;
  - 5.7.3. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
  - 5.7.4. побудка к определенному времени;
  - 5.7.5. свободный доступ к информационно-телекоммуникационной сети общего доступа Интернет по системе Wi-Fi.
  - 5.7.6. замена постельного белья один раз в 3 (трое) суток.
- 5.8. Потребители при заключении договора об оказании гостиничных услуг соглашаются с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в том числе и для онлайн вещания.

5.9. Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения гостиницы, могут находиться на территории Гостиницы, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность и оплаты стоимости услуги дневного пребывания в соответствии с прейскурантом. Либо в сопровождении администратора службы приема и размещения ознакомиться с территорией Гостиницы. Ознакомительная экскурсия длится не более 10 (десяти) минут, предоставляется бесплатно и при наличии возможности.

5.10. Если в состав услуг (в цену номера) включен завтрак, он предоставляется потребителю соответствующей организацией общественного питания на территории Комплекса со дня, следующего за датой заезда. Если в состав услуг (в цену номера) включен обед, он предоставляется потребителю соответствующей организацией общественного питания на территории Комплекса в день заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак и (или) обед за дополнительную плату.

5.11. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.12. Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

5.13. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения гостиницы.

5.14. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.15. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.16. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

## **5. Права, обязанности и ответственность исполнителя**

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

6.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – через 3 дня, в номерах высшей категории смену полотенец - через 1 день. По просьбе

потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы посетителей, принимать меры по их жалобам.

6.2. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выдворить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед потребителем 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 исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Комплекса и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для этого месте.

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

6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации гостиницы.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

6.9.1. потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом Администрации гостиницы;

6.9.2. утраченная вещь была оставлена в неотведенных 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.;

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

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

6.10. Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя в гостинице.

6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим правилам.

6.12. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

6.13. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

6.14. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. За хранение забытых вещей плата не взимается.

6.15. По истечении установленного срока хранения, забытые потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя. Особые правила хранения и утилизации забытых вещей могут быть установлены гостиницей в специальных правилах.

6.16. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг по общественному питанию.

6.17. Исполнитель не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве на парковке на территории гостиницы.

## **6. Права, обязанности и ответственность потребителя**

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими правилами и иными локальными нормативными документами исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других посетителей гостиницы.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить службу приема и размещения гостиницы и службу безопасности в случае утраты карты гостя или контрольного браслета.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо.

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.

7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.

7.2. Потребителю запрещается:

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем.

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя или контрольный браслет.

7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

7.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.2.5. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон средств размещения.

7.2.6. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С

23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других посетителей.

7.3. Потребитель вправе:

7.3.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.3.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

7.3.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребитель возмещает гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

Приложения