

# ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в ООО «ЛюксМастерПлюс»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила регулируют процесс предоставления гостиничных услуг (далее Правила) в ООО «ЛюксМастерПлюс» (далее – Гостиница).
- 1.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- 1.3. В целях настоящих Правил используются следующие определения:
- *Потребитель* – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
  - *Бронирование* – процесс заказа Потребителем основных и/или дополнительных услуг Гостиницы в определенном объеме, с целью использования услуг в определенные сроки.
  - *Гарантированное Бронирование* – Бронирование с предварительной оплатой услуг или Бронирование с предоставлением гарантийного письма на фирменном бланке от организации Потребителя с гарантией оплаты по безналичному расчету в определенные сроки или Бронирование с предоставлением Потребителем двухсторонней копии кредитной карты Потребителя с заполненным гарантийным письмом о согласии на оплату кредитной картой с правом Гостиницы на предавторизацию суммы за проживание и, в случае Простоя номера, снятию с кредитной карты суммы Простоя.
  - *Негарантированное Бронирование* – Бронирование без предварительной оплаты услуг или Бронирование без предоставления гарантийного письма на фирменном бланке организации Потребителя с гарантией оплаты.
  - *Индивидуальное Бронирование* – Бронирование менее десяти номеров одновременно.
  - *Групповое Бронирование* – Бронирование десяти и более номеров.
  - *Ранний заезд* – заезд Потребителя в Гостиницу с 06:00ч. до 14:00ч. дня заезда в Гостиницу.
  - *Поздний выезд* – выезд Потребителя из Гостиницы после Расчетного часа.
  - *Простой* – неустойка (взимается в соответствии со ст. 330 ГК РФ), вызванная опозданием Потребителя, взимаемая не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором между Потребителем и Гостиницей.
  - *Расчетный час* - установленное Гостиницей время для выезда Потребителя из Гостиницы. В Гостинице установлены следующие расчетные часы: При заезде Потребителя с 06:00 до 23:59ч. Расчетный час – 12:00ч. следующих суток. С учетом местных особенностей при заезде Потребителя с 00:00 до 05:59ч. Расчетный час – 12:00ч. текущих суток.
- 1.4. При указании времени в настоящих Правилах везде используется местное время.

## II. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается с Потребителями при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность:

- 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;

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

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

- 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;

- документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает непосредственно Потребитель, то отношения между Потребителем и Гостиницей регламентируются законодательством о защите прав потребителей.

В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

2.1.1. Потребители, граждане РФ, оформляющиеся для временного проживания в Гостинице, подлежат регистрационному учёту согласно «Правилам регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», утвержденных Постановлением Правительства РФ 17.07.95. № 713 (в редакции на момент поселения в Гостиницу).

2.1.2. Потребители, иностранные граждане и лица без гражданства в РФ, оформляющиеся для временного проживания в Гостинице, подлежат регистрационному учёту согласно Постановлению Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (в редакции на момент поселения в Гостиницу). В целях осуществления регистрационного учёта документами, удостоверяющими личность гражданина, являются:

- паспорт иностранного гражданина;

- миграционная карта;

- свидетельство о рождении (для детей).

- действующая на период проживания виза.

2.1.3. Потребители, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях

осуществления регистрационного учёта, то Потребитель, подписывая регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица (Потребителя) осуществлять обработку его персональных данных, к которым относится: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Гостиница без какого-либо согласия Потребителя, поселяющегося в Гостиницу, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (Потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов. В иных случаях, Гостиница вправе предоставлять третьим лицам персональные данные Потребителя только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные Потребителей хранятся на бумажных и электронных носителях и их сохранность обеспечивается Гостиницей. Гостиница вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителей в течение трёх лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг. К обработке персональных данных Потребителей относятся действия (операции) Гостиницы, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Гостиница осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор на предоставление гостиничных услуг может быть заключен в любой форме, в том числе, путём составления одного документа, подписанного сторонами, а также путём обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны (в зависимости от условий заключения договора на предоставление гостиничных услуг стороны по взаимному соглашению могут заключить договор путём подписания текста договора по форме одной из сторон, в том числе, путём подписания Потребителем регистрационной карты. Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые гостиничные услуги, регистрационная карта Потребителя является также документом, необходимым в целях осуществления регистрационного учёта.

2.2.1. Лицо, подписывающее регистрационную карту Потребителя, подтверждает, что получило от Гостиницы полную и достоверную информацию, касающуюся:

а) правил предоставления гостиничных услуг в Гостинице;

б) правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице;

в) прейскуранта цен на услуги Гостиницы;

г) порядка обработки персональных данных;

д) информации о работе находящихся в Гостинице точек общественного питания и условиях питания;

ж) иной информации, предусмотренной п.4 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от «09» октября 2015г. №1085), в связи с чем, не имеет к Гостинице никаких претензий. Указанная информация располагается у стойки Службы приема и размещения Гостиницы (место доступное для обозрения Потребителем).

2.2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг в соответствии с главой 39 ГК РФ от имени Гостиницы заключает Директор Гостиницы или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор на предоставление гостиничных услуг, совершаемый посредством подписания регистрационной карты Потребителя, от имени Гостиницы заключает сотрудник Гостиницы.

2.3. По факту заключения договора на предоставление гостиничных услуг, Потребителю (при условии оформления регистрационной карты Потребителя), Гостиница выдает карту гостя с электронным пластиковым магнитным ключом (далее по тексту - ЭПМК). Ответственность за сохранность ЭПМК несёт его держатель. При наличии задолженности за услуги Гостиницы, Гостиница оставляет за собой право блокировки ЭПМК, осуществляя тем самым запрет на доступ в гостиничный номер.

В отдельных случаях, предусмотренных договором, допускается выдача приглашений на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий оплаты).

2.4. В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты, Гостиница также выдаёт Потребителю платёжные документы, акты оказанных услуг с соответствующей информацией, счета-фактуры. Перечисленные документы выдаются Потребителю при предъявлении соответствующе оформленной организацией доверенности на право получения документов нарочно.

2.5. Нахождение посторонних лиц в номере Потребителя после 23ч.00мин. разрешено в случае регистрации данных лиц путем заполнения регистрационной карты у портье-кассира Службы приема и размещения Гостиницы, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность и оплаты услуги, согласно прейскуранту Гостиницы, а также при возможности предоставления данной услуги.

2.6. Гостиница осуществляет обработку персональных данных гостя Потребителя в целях пропуска данного гостя на этажи Гостиницы. На Потребителя распространяется режим, предусмотренный п.2.1.3. настоящих Правил, т. е. Потребитель предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок пребывания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Гостиница без какого-либо согласия Потребителя и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные Потребителя по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов. В иных случаях, Гостиница вправе предоставлять третьим лицам персональные данные Потребителя только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ.

2.7. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. Оформление

индивидуального проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет в Гостинице производится на основании письменного согласия о раздельном проживании законного представителя (родителей, усыновителей, опекунов) и документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего.

2.8. Право на внеочередное размещение в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- Инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.9. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в Гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

2.10. Временем заезда в Гостиницу считается 14:00ч. на дату заезда.

2.11. В случае раннего заезда Потребитель Гостиница оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг до времени заезда, либо предоставить Потребителю гостиничные услуги с оплатой Потребителем раннего заезда.

2.12. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан не позднее, чем за два часа до Расчетного часа, сообщить об этом портье Гостиницы. Портье, при наличии свободных номеров запрашиваемой категории, продлевает срок проживания.

2.13. В случае если Потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более, чем два часа после расчётного часа, а этот номер забронирован для другого Потребителя, Начальник Службы приема и размещения (или лицо его заменяющее) может принять решение вынести вещи Потребителя. При этом собирается комиссия в составе трёх человек: начальника СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника ЧОО, инспектора номерного фонда Службы гостиничного хозяйства, составляется соответствующий акт в трёх экземплярах. Вещи Потребителя хранятся в Камере хранения или в Комнате забытых вещей до момента востребования их гостем. В момент востребования Потребитель проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

2.14. Количество Потребителей в номере не должно превышать:

- номер категории «Первая/Бизнес» – не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 1 ребёнок, или 1 взрослый и 2 детей);
- номер категории «Первая/Бизнес Твин» – не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 2 детей или 1 взрослый и 2 детей);
- номер категории «Высшая «джуниор сюит»/Делюкс» не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 1 ребёнок или 1 взрослый и 2 детей);
- номер категории «Высшая «джуниор сюит»/Делюкс Твин» не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 2 детей или 1 взрослый и 2 детей);
- номер категории «Высшая «люкс»/Люкс» – не более 4-х человек (или 2-ое взрослых и 2 детей);
- номер категории «Высшая «апартамент»/Президентский» – не более 2-х человек.

### **III. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. Потребитель имеет право заключать договоры на Бронирование мест в Гостинице. При наличии свободных мест в Гостинице вправе принимать заявки на Бронирование Гостиницы от физических лиц в письменной и в устной форме, от юридических лиц

только в письменной форме. Бронирование с ранним заездом осуществляется только в письменной форме с указанием времени заезда.

3.2. При Бронировании от физических лиц в устной форме Бронирование считается завершенным при сообщении Потребителю номера брони.

3.3. При Бронировании от физических лиц в письменной форме или при Бронировании от юридических лиц, Бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения Гостиницей заказанных услуг.

3.4. При Гарантированном Индивидуальном Бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 12:00ч дня, следующего после дня предполагаемого заезда.

3.5. При Негарантированном Бронировании, если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00ч. При указании Потребителем точного времени заезда, бронь сохраняется в течение одного часа после указанного времени.

3.6. В случае, если при Негарантированном онлайн Бронировании через сайт гостиницы, оплата проживания не подтверждена за сутки до предполагаемого дня заезда, то Бронирование аннулируется без предварительного уведомления.

3.7. В случае, если Потребитель при Гарантированном Индивидуальном Бронировании со 100% предоплатой за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил Бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за проживание не подлежит возврату. В случае заключения договора, между Потребителем и Гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены Бронирования.

3.8. В случае, если Потребитель при Гарантированном Индивидуальном Бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил Бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки не подлежит возврату. Данное Бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Потребителя от Бронирования. При отсутствии письменного отказа от Бронирования и услуги проживания Потребителя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Потребителя возврату не подлежит. Бронирование считается аннулированным с момента отправки Потребителю письменного подтверждения об отмене Бронирования. В случае заключения договора, между Потребителем и Гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены Бронирования.

3.9. При Гарантированном Групповом Бронировании взимается предоплата за весь период проживания в соответствии с заявкой на Бронирование. Процент предоплаты, условия оплаты, условия отмены Бронирования, выставления штрафных санкций, а также детали по заезду группы конкретизируются в договоре между Потребителем и Гостиницей, который подписывается до момента заезда группы.

#### **IV. СТОИМОСТЬ ПРОЖИВАНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным прейскурантом и утвержденным Директором Гостиницы.

4.2. При поселении Потребитель в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, а именно: за пользование услугами ресторана, мини-бара и телефона вносит депозит, сумма которого устанавливается прейскурантом, утвержденным Директором Гостиницы.

4.3. С согласия Потребителя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в момент поселения в Гостиницу в полном объеме или частично. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Потребителю в момент выезда из Гостиницы.

4.4. При оплате Потребителем услуг гостиницы кредитной картой в день заезда на счете Потребителя авторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и дополнительные услуги или, по желанию Потребителя, производится расчет в размере

стоимости проживания за весь период и дополнительные услуги. При выезде Потребителя из Гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием с кредитной карты Потребителя суммы фактически оказанных услуг. Разница между авторизованной суммой и фактически снятой с кредитной карты Потребителя суммы разблокируется в сроки и по условиям банка, в котором оформлена кредитная карта Потребителя.

4.5. При оплате услуг Гостиницы по безналичному расчету, в случае отсутствия денег на счету Гостиницы к моменту заезда Потребителя, Гостиница имеет право удерживать с Потребителя обеспечительную оплату по банковской карте или в форме денежного задатка в размере 100% (Сто процентов) за каждые сутки проживания в соответствии с прейскурантом Гостиницы до момента поступления денег на расчетный счет Гостиницы. После поступления денег на счет Гостиницы обеспечительная оплата возвращается Потребителю в полном объеме.

4.6. При выезде из Гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе за звонки на номера операторов сотовой связи, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы. В случае если Потребитель не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Потребитель получает полный или частичный возврат депозита.

4.7. Дети до 12-ти лет при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в Гостинице без оплаты.

4.8. При превышении определенного количества Потребителей в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному Директором Гостиницы.

4.9. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным Расчетным часом 12-00ч. текущих суток.

4.10. Плата за первые сутки проживания взимается в размере 100% (Сто процентов) независимо от Расчетного часа.

4.11. При Раннем заезде взимается оплата в размере 50% (Пятьдесят процентов) от основного тарифа или тарифа, подтвержденного при Бронировании.

4.12. При заезде без брони, при наличии свободных номеров, Гостиница оставляет за собой право не взимать оплату за Ранний заезд.

4.13. При Позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более двух часов после Расчетного часа – без дополнительной оплаты с разрешения начальника Службы приема и размещения или лица его заменяющего. Такие часы дополнительного пребывания при Позднем выезде включаются в стоимость номера.
- не более шести часов после Расчетного часа – оплата почасовая;
- более шести часов, но менее двенадцати после Расчетного часа – оплата за половину суток;
- более двенадцати часов после Расчетного часа – оплата за полные сутки.

Расчет стоимости Раннего заезда и Позднего выезда ведется от индивидуального тарифа гостя. При Бронировании через сторонние организации, при наличии условия о неразглашении тарифа, расчет стоимости Раннего заезда и Позднего выезда ведется от тарифа, действующего на момент заезда или выезда.

4.14. По причинам, возникшим по вине Потребителя в течение его проживания в Гостинице или без объяснения таковых Потребителем, Потребитель, по его просьбе, может быть переселен в другой номер равнозначной категории с взиманием с него дополнительной оплаты в размере 50% (Пятьдесят процентов) от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории, Потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата стоимости номера. При этом

номер более высокой категории должен быть оплачен в размере 100% (Сто процентов) тарифа в сутки.

4.15. По причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине Гостиницы, Потребитель может быть переселен в номер равнозначной категории без взимания дополнительной оплаты. При отсутствии свободного номера равнозначной категории, Потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категории ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категории выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.16. В стоимость номера в Гостинице включены: НДС (18%), завтрак в ресторане Гостиницы, пользование услугами фитнес-центра, доступ к беспроводному Интернету, пользование подземной парковкой из расчета 1 (Одно) парковочное место на 1 (Один) занимаемый номер. При Раннем заезде завтрак в день заезда не предусмотрен.

## **V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

5.1. Потребитель обязан:

- своевременно оплачивать за услуги Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется согласно прейскуранту, утвержденному Директором Гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы;
- зарегистрировать посетителей, находящихся у него в номере после 23:00 ч.

5.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ЭПМК;
- выносить из номера находящееся в нем имущество Гостиницы;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (в лобби, холлах этажей);
- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 1x1 м), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере Гостиницей;
- переставлять мебель в номере;
- курить на всей территории Гостиницы;
- нарушать покой других гостей, создавая шум.

5.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

5.4. При поселении с домашними животными Потребитель подписывает Соглашение о проживании с домашними животными и несет за них ответственность в случае причинения ущерба имуществу Гостиницы.

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

## **VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ**

- 6.1. Уровень обслуживания в Гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.
- 6.2. Администрация при оформлении проживания в Гостинице обязана информировать Потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.
- 6.3. Информация для Потребителей должно обязательном порядке содержать:
- настоящие Правила;
  - свидетельство о присвоении Гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
  - цену номеров;
  - перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
  - сведения о форме и порядке оплаты услуг;
  - предельный срок проживания в Гостинице, если он установлен исполнителем;
  - перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными и правовыми актами;
  - порядок проживания в Гостинице;
  - сведения о работе размещенных в Гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
  - сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется.
- 6.4. Смена постельного белья и смена полотенец проводится согласно присвоенной категории Гостиницы. В номерах категории «Высшая «люкс»/Люкс», а также в номере категории «Высшая «апартамент»/Президентский» и для гостей категории VIP смена полотенец производится два раза в день. По просьбе Потребителей может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец с дополнительной оплатой в соответствии с действующим прейскурантом на дополнительные услуги.
- 6.5. Администрация Гостиницы обязана предоставить Потребителям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
  - побудка к определенному времени;
  - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
  - вызов такси;
  - предоставление информации о расписании поездов и самолетов.
- 6.6. Администрация Гостиницы имеет право выселять граждан из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг.
- 6.7. Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем в проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.
- 6.8. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию Потребителя.
- 6.9. Требования и жалобы рассматриваются администрацией Гостиницы незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ГОСТИНИЦЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ**

- 7.1. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно

действующему законодательству Российской Федерации и локальным актам Гостиницы (приказы Директора Гостиницы), и, кроме того, Потребитель несёт ответственность и за иные нарушения. Исключения составляют пользование расходными материалами (мыло, шампунь, бумажные полотенца, салфетки, туалетная бумага).

7.2. Лицо, проживающее в Гостинице, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Исполнителю (до выезда из Гостиницы).

7.3. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителей при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо были помещены Потребителями в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

7.4. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы принимает меры к возврату их владельцам. Вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и найденных вещей.

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