

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора  
ООО «БТК отели»



**Уважаемые Гости, мы рады приветствовать Вас в гранд-отеле  
«Александровский» !**

## **Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в гранд-отеле «Александровский»**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1.2. Право на оказание гранд-отелем «Александровский» гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице соответствующей категории **«Четыре звезды»** №15/АА-132-2021/041-2022 от «15» июня 2022 г., срок действия до 15.06.2025 г.

1.3. Термины, употребленные в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

«Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«Исполнитель» - ООО «БТК отели» (гранд - отель «Александровский») с местом нахождения по адресу: г. Владикавказ, ул. Проспект Мира, 29, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

«Гостиница» - имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«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;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания;

«Депозит» (авансовый платеж за услуги мини-бара) - денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Гостинице в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем дополнительных гостиничных услуг (услуг мини-бара) из расчета 5000 (пять тысяч) рублей 00 копеек за весь период проживания в Гостинице, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;



«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Гость» - физическое лицо, прибывающее в Гостиницу на основании Заявки на бронирование, потребитель услуг гостиницы.

«Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

## **II. Порядок и условия оформления проживания, бронирования и оплаты услуг**

2.1. В гостинице установлена посуточная оплата.

Режим работы гостиницы – **круглосуточный**.

Режим предоставления услуг питания для постояльцев отеля – круглосуточный (до 23:00 в зале ресторана, после 23:00 Room-service / обслуживание в номерах).

Завтрак проходит с **7:30 до 11:00** по системе «Шведский стол» в ресторане «РомановЪ», расположенном на 1 этаже.

В случае ночного или раннего выезда до 7:30 Гость можете заказать завтрак «навынос» накануне выезда до 24:00. Стоимость услуги включена в стоимость проживания.

Режим работы предоставления дополнительных услуг - круглосуточный.

2.2. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан-согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2.3. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем **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; свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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 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.

- Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
- Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».
- Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.4. Плата за проживание начисляется с **14:00** даты заезда гостя по Московскому времени в соответствии с Расчетным часом:

- «Расчетный час заезда» – 14:00 по Московскому времени;
- «Расчетный час выезда» – 12:00 по Московскому времени.

Ранний заезд: с **00:00** до **12:00** – взимается **50%** от суточной стоимости номера.

Поздний выезд: с **12:00** до **18:00** – взимается **50%** от суточной стоимости номера;

После **18:00** – взимается **100%** оплата за полные сутки проживания.



Гостиница вправе отказать Потребителю (Заказчику) в предоставлении раннего заезда/позднего выезда в случае, если ранний заезд/поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на момент запроса отсутствуют свободные номера.

2.5. В гостинице применяются **следующие виды бронирования:**

**Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором подтверждение гарантируется внесением предоплаты (авансового платежа) за проживание в размере стоимости 1 (первых) суток и полной стоимости заказанных услуг одним из представленных (нижеперечисленных) способов:

- **наличным или безналичным способом;**
- **гарантией банковской картой** (блокировка средств на банковской карте гостя);
- **с помощью гарантийного письма** при бронировании номера для компании, с которой заключен договор.

Исполнитель ожидает Заказчика (Потребителя) до 12:00 дня, следующего за датой заезда, после чего бронирование аннулируется.

**Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором предоплата (авансовый платеж) не требуется, а Исполнитель ожидает Потребителя до 18:00 часов даты заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.5.1. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления (подтверждение бронирования) по эл. почте или на указанный номер телефона (в том числе посредством отправки через мессенджеры WhatsApp, Viber и Telegram), содержащего сведения о наименовании Исполнителя, Заказчика (Потребителя), категории заказанного номера и его стоимости, об условиях бронирования и аннуляции, о сроках проживания в Гостинице.

2.5.2. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.5.3. Заказчик (Потребитель) вправе аннулировать заявку - аннуляция по инициативе Потребителя возможна до 12:00 за сутки до даты выезда без применения штрафных санкций. При групповых заездах, а также в высокий сезон сроки аннуляции устанавливаются Исполнителем самостоятельно, и Потребителю следует ориентироваться на условия аннуляции, указанные в полученном уведомлении (подтверждении бронирования). Аннуляция заявки осуществляется Исполнителем путем принятия отказа от бронирования номера посредством почтовой, телефонной и иной связи от Потребителя (заказчика).

Несвоевременная аннуляция (менее чем за 1сутки до заезда) или неявка в течение первых суток по гарантированному бронированию влечет за собой штрафные санкции в размере первых суток простоя забронированных номеров и полную стоимость заказанных дополнительных услуг.

2.5.4. Гость имеет право сократить сроки проживания в гостинице без применения штрафных санкций в отношении него со стороны Исполнителя, **при условии** своевременного письменного уведомления Заказчиком (Потребителем) Исполнителя в срок не позднее 12:00



дня предшествующего дню обновленной даты выезда, при уведомлении о сокращении сроков проживания менее чем за 1 (одни) сутки до планируемой даты выезда - гостиница взимает плату за простой номера, в виду снятия его с продаж, в размере стоимости номера за 1 (одни) сутки. Разница между итоговой стоимостью оказанных гостиничных услуг (фактическое проживание, дополнительные платные услуги, начисленная сумма за простой номера) и первоначальной стоимостью бронирования подлежит возврату Потребителю (Заказчику). Если Гость выезжает раньше Расчетного час выезда, сдает ключ-карту на стойке администрации, производит расчеты за оказанные гостиничные услуги - номер считается сданным Заказчиком (Потребителем) безвозвратно и принятым Исполнителем. В случае возвращения Гостя, Заказчик (Потребитель) бронирует и оплачивает новую бронь на номер на общих условиях.

2.5.5. Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на данный номер в пользу третьих лиц.

## 2.6. Порядок и условия оплаты услуг

2.6.1. Стоимость услуг Исполнителя установлена приказом Директора.

2.6.2. В гостинице действует динамическое ценообразование, соответствующее сезону и проценту загрузки (цены на проживание меняются в зависимости от сезона и процента загрузки)

2.6.3. В гостинице действуют следующие способы оплаты:

- Наличный расчет;
- Безналичный расчет. Предусматривает перевод денежных средств на расчетный счет гостиницы. Платежи в рублях принимаются по факту выставления счета, но не позднее, чем за 1 день до заезда, что должно подтверждаться платежным поручением с отметкой банка «Исполнен». Для приема групп действуют сроки оплаты и аннуляции, указанные в подтверждении группового бронирования;
- Банковской картой (Visa, MasterCard, Maestro, МИР).

Цены на услуги Исполнителя указаны в Российских рублях, в том числе НДС (услуги по предоставлению мест для временного проживания в гостиницах - НДС 0% , дополнительные услуги - НДС 20%).

2.6.4. При оформлении проживания Исполнитель выдает Заказчику (Потребителю) счет, который содержит: наименование Исполнителя, Ф.И.О. Потребителя, сведения о категории и стоимости номера (места в номере) за забронированный период проживания. С согласия Заказчика (Потребителя) предоплата (авансовый платеж) за проживание и дополнительные услуги производится при заключении Договора. Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным в случае согласия Заказчика (Потребителя) с действующими правилами, оформления проживания и подписания (регистрационной карты),



а также совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).














































2.6.5. При выезде гостя (Потребителя) сотрудником гостиницы (горничной) осуществляется проверка номера на предмет сохранности имущества (не имеет ли оно каких-либо повреждений), а также учет содержимого мини-бара, на основании чего производится полный расчет за весь объем предоставленных услуг, Заказчику (Потребителю) предоставляется итоговый счет на оплату, включающий весь перечень оказанных Исполнителем гостиничных услуг.

2.6.6. Размещение детей до 5 лет (включительно) вместе с родителями на основных местах или на детской кровати предоставляется бесплатно.

Размещение детей от 6-14 лет на основных местах оплачивается по действующему прейскуранту Исполнителя.

В случае предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя. Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

2.7. Исполнитель по запросу Заказчика (Потребителя) предоставляет следующие виды дополнительных платных услуг:

<p><b>БАНКЕТЫ, КОНФЕРЕНЦИИ, СОВЕЩАНИЯ</b> Тел. 100</p>	<p>Вы можете организовать банкет или провести совещание в одном из наших залов, выбрав рассадку, доп. оборудование, а также питание: кофе-брейки или деловой обед на свой вкус.</p> <table border="1" data-bbox="582 1205 1457 1545"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Наименование зала</th> <th rowspan="2">Площадь зала/ вместимость (чел.)</th> <th colspan="5">Возможная расстановка столов/количество персон</th> <th rowspan="2">Круглый стол</th> </tr> <tr> <th>Театр</th> <th>Учебный зал</th> <th>Переговоры</th> <th>Т-образная</th> <th>U-образная рассадка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Малый Конференц-зал</td> <td>35 кв.м 30 чел.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td rowspan="3">10</td> </tr> <tr> <td>Средний Конференц-зал</td> <td>46 кв.м 50 чел.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Большой Конференц-зал</td> <td>81 кв.м 80 чел.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Информацию Вы можете получить по тел: <b>100, 102</b></p>	Наименование зала	Площадь зала/ вместимость (чел.)	Возможная расстановка столов/количество персон					Круглый стол	Театр	Учебный зал	Переговоры	Т-образная	U-образная рассадка	Малый Конференц-зал	35 кв.м 30 чел.						10	Средний Конференц-зал	46 кв.м 50 чел.						Большой Конференц-зал	81 кв.м 80 чел.					
Наименование зала	Площадь зала/ вместимость (чел.)			Возможная расстановка столов/количество персон						Круглый стол																										
		Театр	Учебный зал	Переговоры	Т-образная	U-образная рассадка																														
Малый Конференц-зал	35 кв.м 30 чел.						10																													
Средний Конференц-зал	46 кв.м 50 чел.																																			
Большой Конференц-зал	81 кв.м 80 чел.																																			
<p><b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ КРОВАТЬ</b> Тел. 100</p>	<p>Обратитесь, пожалуйста, к специалистам Службы приема и размещения. Стоимость дополнительного размещения взрослого – 1500 руб., ребенка от 6-14 лет – 1000 руб.</p>																																			
<p><b>ДНИ РОЖДЕНИЯ И ЮБИЛЕИ</b> Тел. 100</p>	<p>Если Вы празднуете День рождения или юбилей во время проживания в отеле, наши кондитеры будут рады помочь Вам сделать этот день особенным. Телефон: 120</p>																																			
<p><b>СВАДЕБНО-РОМАНТИЧЕСКИЙ ПАКЕТ</b> Тел. 100</p>	<p>Романтическое оформление номера лепестками роз и декорирование свечами, фруктовая корзина, конфетная ваза, игристое вино, завтрак в номер на двоих до 11:00, поздний выезд до 16:00. Тел:100 или 200</p>																																			



<b>ПОДАРОЧНЫЙ СЕРТИФИКАТ</b> (1000р, 1500р, 2000р, 3000р, 5000р, 10000р) Тел. 100	Подарите своим близким и родным подарочный сертификат на услуги отеля, ресторан, хамам. Срок действия сертификата 1 год с момента покупки. Денежные средства списываются по мере использования услуг. Тел:100 или 200
<b>ЗАВТРАК В НОМЕР</b> Тел. 100,120	Чтобы насладиться завтраком в Вашей комнате, позвоните администратору Службы приема и размещения.
<b>ОБСЛУЖИВАНИЕ В НОМЕРАХ</b> Тел. 120	Меню находится в папке в Вашем номере.
<b>ПРАЧЕЧНАЯ</b> Тел. 100	Работает без выходных с 8:00 до 20:00. Вещи, сданные в стирку до 10:00 утра, возвращаются до 20:00 в тот же день. Вещи, сданные после 16:00, возвращаются на следующий день. Оплата согласно прейскуранту. Экспресс-обслуживание – за 4 часа (+50% к стоимости заказа).
<b>ТРАНСФЕР</b> 100	Тел. В стоимость данной услуги входит: предоставление автомобиля с водителем, встреча в аэропорту, на ж/д вокзале или в гостинице (с табличкой фирмы или фамилией клиента), ожидание гостя: на ж/д вокзале – 30 минут с момента прибытия поезда, в аэропорту – 1 час с момента посадки самолета.
<b>ЭКСКУРСИИ</b> Тел. 100	Гранд-отель «Александровский» предлагает увлекательные маршруты для экскурсий по Владикавказу и Северной Осетии (Цей, Фиагдон, Даргавс) в сопровождении профессионального экскурсовода на автотранспорте отеля. Заказать экскурсию можно по тел.100 или 200
<b>УСЛУГИ БИЗНЕС-ЦЕНТРА</b> 100	Тел. Ксерокопирование, печать, составление (набор документа на компьютере), отправление факса.
<b>ХИМЧИСТКА</b> Тел. 100	Обратитесь, пожалуйста, к специалистам Службы приема и размещения.
<b>САУНА</b> Ежедневно круглосуточно Тел. 110	Зарезервировать часы посещения в сауну можно в Службе Приема и Размещения, тел. 100 или 200
<b>ПАРИКМАХЕРСКАЯ</b> Ежедневно с 9:00 до 21:00 Тел. 130	Предварительную запись на обслуживание в парикмахерском салоне можно оформить в Службе Приема и Размещения, тел.100 или 200
<b>МАССАЖ</b> Ежедневно с 9:00 до 21:00 Тел. 140	Предварительную запись на сеанс массажа можно оформить в Службе Приема и Размещения, тел.100 или 200.

2.8. При наличии свободных номеров в гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

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



### III. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

#### Исполнитель обязуется:

- 3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Заказчику (Потребителю) оплаченные гостиничные услуги.
- 3.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- 3.4. Не проводить после 22:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 3.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 3.6. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.
- 3.7. Своевременно реагировать на просьбы Заказчика (Потребителя) в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.
- 3.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Заказчику (Потребителю) номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.
- 3.9. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.
- 3.10. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Заказчика (Потребителя) на замену номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.
- 3.11. Предоставлять по требованию Заказчика (Потребителя) «Книгу отзывов и предложений».
- 3.12. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика (Потребителя) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации ст. 925 «Хранение в гостинице».
- 3.13. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению и плата за который закончилась (при этом Заказчик (Потребитель) не согласовал продление своего проживания в порядке и сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы на хранение. Исполнитель ставит в известность Потребителя (Заказчика) о забытых вещах по предоставленным Потребителем контактным данным. Забытые вещи хранятся исполнителем от 3 до 12 месяцев в зависимости от содержимого и ценности вещей: одежда, обувь и другие предметы гардероба 6-12 месяцев, золото, денежные средства - 3 года в сейфе администрации. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в



течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одного) месяца. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации. По истечении установленного выше срока хранения, забытые Заказчиком (Потребителем) вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации.

3.14. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

3.15. При отсутствии Заказчика (Потребителя) и/или связи с ним на дату и время планируемого выезда, Исполнитель вправе сделать опись вещей Заказчика (Потребителя), находящихся в номере и перенести их в камеру хранения.

3.16. В случае возникновения жалоб со стороны Заказчика (Потребителя) Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Заказчика (Потребителя).

3.17. Исполнитель обязан незамедлительно рассматривать требования и жалобы Заказчика (Потребителя), принимать меры по их исправлению и урегулированию.

3.18. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Заказчика (Потребителя) из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

3.19. 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.

3.20. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

3.21. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

3.22. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3.23. Исполнитель по просьбе Потребителя (заказчика) предоставляет **без дополнительной платы следующие виды услуг:**

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;



- предоставление кипятка;
- вечерняя подготовка номера ко сну;
- уборка занятых номеров (производится в период с 10:00-17:00);
- хранение багажа;
- стол находок;
- свежая корреспонденция;
- гладильная доска и утюг.

Смена постельного белья и полотенец производится следующим образом:

- наволочки меняются ежедневно в номерах всех категорий;
- смена белья производится через день, начиная со вторых суток после заезда в номерах категории «эконом», «стандарт», «супериор», «супериор+»;
- ежедневная смена белья и полотенец производится в номерах категории «делюкс», «делюкс+», «люкс», смена полотенец и халатов производится по необходимости;
- разовая парфюмерия и туалетные принадлежности пополняются ежедневно по мере их использования.

#### **IV. Права, обязанности и ответственность Заказчика (Потребителя)**

**Заказчик (Потребитель) обязан:**

- 4.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.
- 4.2. При освобождении номера Заказчик (Потребитель) обязан оплатить заказанные и фактически оказанные ему услуги.
- 4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 4.4. В случае возникновения претензии со стороны Заказчика (Потребителя) в процессе предоставления услуги, Заказчик (Потребитель) должен письменно оформить претензию и заверить ее у представителя Исполнителя.
- 4.5. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- 4.6. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 4.7. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 4.8. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 4.9. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 4.10. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 4.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 4.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 4.13. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.



4.14. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.

4.15. В течение 15 минут после заселения в номер Гость вправе заявить администратору службы приема и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Исполнителем, либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

4.16. Потребитель (Заказчик) несет ответственность за выполнение своих обязательств, а также за нанесение как материального ущерба, так и ущерба деловой репутации Исполнителя. Ущерб возмещается на месте не позднее выезда Заказчика (Потребителя).

4.17. Потребитель несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрете курения.

4.18. В случае если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере, Потребитель (Заказчик) обязан оплатить дополнительную уборку, включающую в себя чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном Администрацией Гостиницы. Факт курения на территории Гостиницы устанавливается сотрудниками Гостиницы. В случае отказа Гостя от оплаты акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

4.19. Ваши гости могут посещать Вас ежедневно с 7:00 до 23:00. В случае пребывания посетителей/гостей в отеле после 23:00 Заказчик (Потребитель) обязан зарегистрировать посетителя на стойке ресепшн и оплатить проживание посетителя дополнительно.

4.20. В случае нарушения Заказчиком (Потребителем) настоящих Правил, Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор на предоставление гостиничных услуг, что влечет за собой освобождение номера Заказчиком (Потребителем).

#### **Заказчику (Потребителю) запрещается:**

4.21. 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.

4.22. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.

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

4.24. 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.



- 4.25. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 4.26. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 4.27. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 4.28. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 4.29. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 4.30. Засорять места общего пользования.
- 4.31. Использовать открытый огонь.
- 4.32. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.
- 4.33. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей.
- 4.34. С 22:00 до 06:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 4.35. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 4.36. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 4.37. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл). Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
- 4.38. Стороны освобождаются от ответственности по своим обязательствам в случае: наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) таких как землетрясения, наводнения, пожары, ураганы, снежные заносы, военные действия, массовые заболевания, забастовки, изменение визовых режимов стран, вследствие применения международных санкций и других событий, не зависящих от воли сторон. При наступлении таких обстоятельств каждая из сторон обязана письменно известить об этом другую сторону в максимально короткий срок.
- 4.39. Споры, возникающие между сторонами, подлежат разрешению путем переговоров. В случае недостижения сторонами взаимной договоренности, спор подлежит рассмотрению в соответствии с законодательством РФ.