

**Правила предоставления гостиничных услуг  
в Загородном клубе «Александрь»**

Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853 в действующей редакции и законом РФ «О защите прав потребителей».

**1. Определения**

1.1. **Гостиница** — нежилое здание и прилегающая к нему территория, расположенные по адресу: г. Москва, Марушкинское поселение, д. Власово, ул. Лесная д.1.

1.2. **Администрация гостиницы** – генеральный директор ООО «РОСТ-Е», осуществляющий руководство и управление Гостиницей, а также иные лица, действующие на основании доверенности.

1.3. **Гость** — физическое лицо, которое имеет намерение получить гостиничные услуги или лицо, находящееся на территории клуба и пользующееся заранее оплаченными гостиничными услугами и иными услугами клуба.

1.4. **Посетитель** - физическое лицо, находящееся на территории клуба, пользующееся услугами клуба, без услуги по проживанию и аренде.

1.5. **Гостиничные услуги** – основные услуги Гостиницы (предоставления номера, коттеджа Гостю для временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием).

В стоимость номера, коттеджа по тарифу с завтраками - включены услуги проживания в номере или коттедже выбранной категории, пользование сетью Интернет, охраняемая бесплатная парковка, посещение эко-фермы, завтраки, в коттеджах № 9, 10, 11 – посещение бани, сауны 3 часа; в стоимость номера, коттеджа по тарифу без завтраков – включены услуги проживания в номере или коттедже выбранной категории, пользование сетью Интернет, охраняемая бесплатная парковка, посещение эко-фермы.

Услуги предоставляются Гостю согласно заключенному договору.

1.6. **Дополнительные услуги** — объем услуг Гостиницы, которые не принадлежат к основным услугам (посещение ресторанов, массажей и др.), заказываются и оплачиваются гостями дополнительно;

1.7. **Номер, коттедж** - отдельное меблированное помещение, состоящее из одной или нескольких комнат, оборудованных и предназначенных для временного проживания;

1.8. **Договор** о предоставлении гостиничных услуг для физических лиц – это установленная Гостиницей форма (регистрационная карта гостя), которая предусматривает подтверждение проживания Гостя платежно-расчетным документом.

Договор о предоставлении гостиничных услуг для юридических лиц заключается в обязательном порядке с указанием наименования юридического лица, юридического адреса и номера расчетного счета, с подписью уполномоченного лица (руководителя организации), заверенной печатью;

1.9. **Акт приемки-передачи коттеджей** – это установленная Гостиницей форма (приложение к договору (регистрационная карта гостя), который предусматривает подтверждение приемки мебели, оборудования, посуды, текстиля. **Акт** подписывается с 2-х сторон.

### 1.9. **Грубое нарушение правил проживания в Гостинице**

- ситуация, при которой поведение гостя (посетителя) препятствует администрации отеля и/или его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха и проживания других гостей (посетителей) или противоречит правилам внутреннего распорядка и общепринятым морально-этическим нормам;

- ситуация, при которой поведение (действия) гостя (посетителя) оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала и/или других гостей (посетителей), а также он (гость и/или посетитель) неоднократно нарушает/-ил настоящие Правила (далее по тексту — Правила) и не соблюдает нормы законодательства РФ.

- курение в необорудованном специально месте.

## 2. **Общие положения**

2.1. Настоящие правила распространяются на всех гостей (посетителей), пребывающих на территории Гостиницы.

2.2. Каждый гость (посетитель) без исключения должен быть ознакомлен с настоящими правилами и соблюдать их на весь период проживания (пребывания) в Гостинице.

## 3. **Порядок предоставления услуг в Гостинице**

3.1. Заезд и размещение в Гостинице осуществляется на основании предъявления гостем и/или посетителем отеля:

3.1.1. Для гражданина РФ — паспорта, а при его отсутствии одного из следующих документов, удостоверяющих личность (согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам);

3.1.2. Для иностранных граждан прибывших в РФ в порядке, не требующем получения визы:

— паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115–ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

— миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.1.3. Прибывших в РФ в порядке, требующем получения визы:

— Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 № 115–ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

— миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты(ст. 1 № 115–ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

— документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и иные документы, подтверждающие в соответствии с законодательством РФ право иностранных граждан на временное проживание (пребывание) на территории РФ.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ») Срок временного пребывания

иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86–ФЗ)

3.1.4. Для граждан, являющихся лицами без гражданства:

— удостоверение беженца либо иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

— разрешение на временное проживание;

— вид на жительство;

— иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Закона № 115–ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

3.1.5. Дети до 18 лет, заселяются в отель только в сопровождении родителей по предъявлению паспорта и/или свидетельства о рождении, для определения родства. В случае заселения в отель с сопровождающим(и), необходимо предъявить нотариально заверенную доверенность на сопровождающего от родителя, с копией свидетельства о рождении и/или паспорта (ст. 26 и 28 Гражданского кодекса РФ).

3.2. Заезд в отеле осуществляется с 14.00, выезд — до 12.00

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 14 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 08 до 14 часов) плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости первой ночи. Завтрак оплачивается отдельно.

В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

С 12:00 до 18:00 – 50% от тарифа текущего дня, при наличии в отеле свободных номеров,

Для иностранных граждан прибывших в РФ:

— паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115–ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

— миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

— визу с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной визы.

от 18:00 — плата за полные сутки

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.3. Гостиница обеспечивает Гостям следующие виды бесплатных услуг:

— вызов «скорой помощи»;

— доставка в номер корреспонденции по ее получении;

— пользование индивидуальным сейфом;

— побудка к определенному времени.

3.4. Цены на номера, коттеджи, дополнительные услуги устанавливаются в рублях на основании утвержденных прейскурантов на гостиничные услуги, утвержденные Администрацией Гостиницы.

Оплата за оказанные гостиничные услуги (в том числе дополнительные) производится в рублях любым из перечисленных ниже способов на усмотрение Гостя:

3.4.1. за наличный расчет:

— В случае оплаты проживания в номерах гость обязан внести депозит в размере стоимости 1-х суток при бронировании, в случае оплаты проживания в коттеджах, аренде беседок за наличный расчет гость обязан внести депозит 10 000,00 (Десят тысяч) рублей при бронировании, остальную оплату за проживание, аренду и дополнительные услуги за 3 дня до заезда. В случае если у гостя есть уважительные причины или другие форс-мажорные обстоятельства возможна оплата при заезде.

— В случае заказа аренды банкетных площадок гость обязан внести депозит в размере 50000,00 (Пятьдесят тысяч) рублей при бронировании. Остальную оплату за все услуги гости вносят разными периодами и за 7 дней до мероприятия оплачивают всю оставшуюся часть оплаты за все услуги.

3.4.2. платежной банковской картой (в том числе международными картами);

— В случае оплаты проживания в номерах гость обязан внести депозит в размере стоимости 1-х суток при бронировании, в случае оплаты проживания в коттеджах, аренде беседок за наличный расчет гость обязан внести депозит 10 000,00 (Десять тысяч) рублей при бронировании, остальную оплату за проживание, аренду и дополнительные услуги за 3 дня до заезда. В случае если у гостя есть уважительные причины или другие форс-мажорные обстоятельства возможна оплата при заезде.

— В случае заказа аренды банкетных площадок гость обязан внести депозит в размере 50000,00 (Пятьдесят тысяч) рублей при бронировании. Остальную оплату за все услуги гости вносят разными периодами и за 7 дней до мероприятия оплачивают всю оставшуюся часть оплаты за все услуги.

3.4.3. безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет ООО «РОСТ-Е») за исключением наличия договора с возможностью оплаты по окончании оказания услуг или постоплаты:

- В случае оплаты проживания в номерах гость обязан внести депозит в размере стоимости 1-х суток при бронировании, в случае оплаты проживания в коттеджах, аренде беседок за наличный расчет гость обязан внести депозит 10 000,00 (Десять тысяч) рублей при бронировании, остальную оплату за проживание, аренду и дополнительные услуги за 3 дня до заезда. В случае если у гостя есть уважительные причины или другие форс-мажорные обстоятельства возможна оплата при заезде.

— В случае заказа аренды банкетных площадок гость обязан внести депозит в размере 50000,00 (Пятьдесят тысяч) рублей при бронировании. Остальную оплату за все услуги гости вносят разными периодами и за 7 дней до мероприятия оплачивают всю оставшуюся часть оплаты за все услуги.

\*Начисление суммы за дополнительные услуги Гостиницы на счет Гостя возможно только при условии наличия депозита. В случае если лимит гостя превышен, сотрудники Гостиницы имеют право «заморозить» сумму на банковской карте гостя в размере превышенного лимита и необходимого депозита (5000 руб.), а в случае наличного расчета — приостановить возможность начисления на счет гостя до внесения дополнительных денежных средств.

3.5. Плата за проживание несовершеннолетних в возрасте до 3-х лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере, коттедже без предоставления отдельного места не взимается. При предоставлении дополнительного места плата взимается согласно прейскуранту на проживание в гостинице.

3.6. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, и заполненного бланка расходного кассового ордера установленной формы, если иное

не предусмотрено условиями бронирования и/или договора. Денежные средства за фактически оказанные гостиничные услуги (в том числе проживание)

не возвращаются. (п. 32 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановлением Правительства)

3.7. При заезде в гостиничные номера, коттеджи, беседки, взимается возвратный страховочный залог в размере от 5000,00 (пяти тысяч) до 10 000,00 (десяти тысяч). Залог подлежит возврату при выезде, в случае отсутствия материального ущерба.

#### **4. Правила аннуляции брони**

4.1. Аннуляция / изменение бронирования принимается только в письменном виде.

4.2. Если в случае форс-мажорных обстоятельств или по какой-либо причине забронированный номер/коттедж недоступен, то мы оставляем за собой право предоставить Вам альтернативное размещение: равноценную номер/коттедж того же уровня и в таком же ценовом диапазоне, либо номер/коттедж дороже и/или более высокого уровня без доплат со стороны гостей.

4.3. В случае наступления обстоятельств, вызванных угрозой распространения новой коронавирусной инфекции, а также применения Мэром г. Москвы мер по ограничению ее распространения, в частности, установления обязательных правил поведения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, запрет на передвижение транспортных средств, ограничение передвижения физических лиц, приостановление деятельности предприятий и учреждений, отмена и перенос массовых мероприятий, введение режима самоизоляции граждан и т.п., и невозможности проведения мероприятия и проживания в указанную дату, депозит возвращается Гостю в полном объеме. Депозит возвращается Гостю в полном объеме в случае, если на дату проведения Мероприятия действовали указанные ограничительные меры.

4.4. В остальных случаях в случае отказа Гостя от проживания или проведения Мероприятия сумма внесенного депозита, согласно категории номерного фонда или арендуемой площадки, удерживается Гостиницей в следующем порядке:

4.4.1. Если по какой-либо причине гость или компания аннулирует заявку на проживание менее чем за 3-е суток до заезда, то удерживается оплата за фактически понесенные расходы (но не менее 1- суток проживания), в случае отсутствия таковых, оплата возвращается полностью.

4.4.2. При проведении Мероприятия, в случае отказа, сумма внесенного депозита, удерживается Исполнителем в следующем порядке:

- В случае отказа от проведения Мероприятия в срок от двух недель до даты Мероприятия – 50% от суммы;
- В случае отказа от проведения Мероприятия в срок от одной недели до даты мероприятия – 100% от суммы.
- При отказе от проведения Мероприятия ранее, чем за три недели до даты его проведения, сумма депозита возвращается в полном объеме.

## **Негарантированное бронирование**

Негарантированное бронирование сохраняется в течение 2-3-х дней.

При негарантированном бронировании или по крайней мере за одни сутки до заезда, необходимо сообщить время заселения в гостиницу/коттедж. Негарантированные брони без подтверждения заезда могут быть аннулированы менеджерами, если гость не отвечает на письма и телефонные звонки отдела бронирования.

При негарантированном бронировании Гость не вносит предоплату / не предоставляет данные кредитной карты, следовательно, никакие штрафные санкции не накладываются в случае аннуляции брони/незаезда.

## **Гарантированное бронирование - Возвратный тариф**

При возвратном тарифе можно вносить любые изменения в бронирование (переносить даты брони и фамилии гостей) и можно аннулировать бронь без штрафных санкций за 3 суток до заезда (если иное не оговорено дополнительно).

Гарантия брони кредитной картой при возвратном тарифе: при бронировании на Вашей карте блокируется сумма за 1 сутки проживания. Аннуляция брони без штрафа и возврат этой суммы на карту возможен за 3 суток до даты заезда; в случае поздней аннуляции/незаезда эта сумма не возвращается. В день заезда блокировка снимается, и Вы оплачиваете все проживание полностью.

Гарантия брони другими способами при возвратном тарифе: в случае аннуляции гарантированного бронирования, оформленного через внесение предоплаты любым другим способом, кроме кредитной карты, или в случае незаезда внесенная предоплата не возвращается, но возможно перенести бронь на другие даты.

## **Гарантированное бронирование - Невозвратный тариф**

При невозвратном тарифе нельзя вносить изменения в бронь (перенос дат заезда, фамилий гостей), а при аннуляции брони внесенная предоплата (полная стоимость проживания) возврату не подлежит.

При любом способе внесения денежных средств по невозвратному тарифу Вы бронируете номер/коттедж с условием полной оплаты проживания в момент бронирования, и при заезде Вы ничего не доплачиваете.

Обратите внимание, что при бронировании кредитной картой по невозвратному тарифу, мы сразу снимаем с Вашей карты всю сумму за проживание целиком. Если на Вашей карте недостаточно средств для полной оплаты в момент бронирования, Вы не сможете забронировать номер/коттедж по этому тарифу.

Бронирование номерного фонда автоматически означает согласие со всеми вышеперечисленными пунктами, соответственно Вы принимаете условия Гостиницы по бронированию, аннуляции брони и правилам внесения оплаты.

## **Тарифы**

Тарифы бывают возвратные и невозвратные. В зависимости от типа тарифа, условия оплаты/предоплаты, правила аннуляции, изменения брони и штрафные санкции различны. Все эти условия прописаны в примечании к тарифу - важно внимательно изучить их перед бронированием.

- **Возвратный тариф**

Возвратный тариф подразумевает стандартные условия бронирования, аннуляции и изменения брони, т.е. полный возврат предоплаты при отказе от бронирования за 3 суток до заезда (если иное не оговорено дополнительно) и возможность внесения изменений в бронь (перенос дат заезда, фамилий гостей и т.п.).

При возвратном тарифе Вы можете забронировать номер/квартиру с условием полной оплаты проживания по приезду, либо с частичной оплатой в момент бронирования - как правило, Вы вносите предоплату за 1 сутки проживания, а остаток оплачиваете при заезде.

Возвратный тариф имеет ограничения по времени отмены/изменений бронирования. При отмене бронирования после даты, указанной в брони, возврат денег не осуществляется / списывается соответствующая сумма со счета банковской карты.

Обратите внимание: возвратный тариф также имеет ограничения по способу внесения предоплаты. В случае аннуляции брони, оформленной через внесение предоплаты любым другим способом, кроме кредитной карты, или в случае незаезда внесенная предоплата не возвращается ни при каких условиях.

- **Невозвратный тариф**

Невозвратный тариф подразумевает более строгие условия бронирования, аннуляции и изменения брони, но зато цены более низкие.

При невозвратном тарифе Вы бронируете номер/квартиру с условием полной оплаты проживания в момент бронирования, и при заезде ничего не доплачиваете.

При отказе от бронирования обязательно накладываются штрафные санкции - внесенная предоплата (полная стоимость проживания) возврату не подлежит.

При невозвратном тарифе внесение изменений в бронь (перенос дат заезда, фамилий гостей и т.п.) невозможно.

Обратите внимание

Бронирование нашего номерного фонда автоматически означает Ваше согласие со всеми вышеперечисленными пунктами, а, значит, Вы принимаете условия компании по бронированию, аннуляции брони и правилам внесения оплаты.

## **5. Порядок проживания в Гостинице**

5.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства., Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице правила проживания и правила противопожарной безопасности.

5.2. Посещение Гостей третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 22.00. После 22 часов их дальнейшее пребывание в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации путем предоставления паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность\*.

\*При выполнении данного условия гостиница оформляет счет посетителю/гостю на оплату дополнительного места по установленному Администрацией гостиницы прейскуранту:

— При отсутствии у посетителя указанного документа, администрация/персонал Гостиницы вправе запретить ему пребывание в Гостинице.

— Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества проживающих Гостей, имущества Гостиницы, и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

5.3. В силу ст. 925 ГК РФ Администрация Гостиницы гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

— Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

— Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение .

— Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан в течение 24 часов с момента обнаружения утраты сообщить об этом администрации

Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

— В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцам (гостю/посетителю). После выезда Гостя, возврат принадлежащих ему вещей/предметов осуществляется за его счет. Если владелец не найден, администрация гостиницы в некоторых случаях может заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

#### 5.4. Гость обязан:

- при выходе из номеров и коттеджей закрыть краны, окна, выключить свет;
- соблюдать установленные в гостинице правила проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номерах и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы.

Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта на возмещение ущерба;

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию.

#### 5.5. Гостю, проживающему в номере, коттедже запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им карту-ключ от номера и ключ от коттеджа;
- приносить в номер, коттедж, беседки, банкетные площадки и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие (без соответствующего разрешения), химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- пользоваться в номере, коттедже нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера, коттеджа;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах, коттеджах, беседках, банкетных площадках.

— приглашать в номер, коттедж гостей после 22 часов до 6 часов, без регистрации их на стойке размещения;

— совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в Гостинице и арендующих площадки, в ночное время с 23 часов до 8 часов.

— находиться на территории гостиницы с животными, исключением являются собаки и кошки до 5 кг.

— С 01.06.2014г. согласно п.5 ч.1 ст. 12 Федеральный закон от 23.02.2013 N 15–ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака в помещениях, предназначенных для предоставления гостиничных услуг. Так же в гостинице запрещается курить электронные сигареты, все виды кальяна и другие имитаторы (заменители) процесса курения табака. Курение табака и имитаторов (заменителей) процесса курения табака разрешается только в специально оборудованных и предназначенных для этого местах для курения на открытом воздухе, обозначенных информационным знаком «Место для курения».

5.6. При выезде из Гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги наличными или платежной банковской картой. В случае если услуги, не будут оплачены гостем самостоятельно при выезде или компанией-заказчиком по договору оказания услуг, гостиница вправе произвести оплату по предварительно авторизованной карте Гостя.

Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае грубого нарушения гостем настоящих правил и порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем/посетителем/их животными материального ущерба гостинице.

## **6. Права и обязанности администрации гостиницы**

6.1. Администрация Гостиницы обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскуранты стоимости услуг; сведения об организации — ООО «РОСТ-Е» (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, Устав, Свидетельство о присвоении категории гостиницы).

6.2. Гостиница обязана информировать гостей при их регистрации в Гостинице о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить им предоставление дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере, коттедже информации о правилах противопожарной безопасности и план эвакуации.

6.4. Администрация Гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера, коттеджа или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.5. Гостиница оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг кому-либо без объяснения причин.

6.6. Администрация Гостиницы имеет право отказать гостю в предоставлении гостиничных услуг и выселить гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других гостей явной агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья и/или имущества других лиц.

6.7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов, а также наложить штрафные санкции.

6.8. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг гостиницы.

6.9. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

6.10. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

6.11. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

6.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, коттеджей, беседок и банкетных площадок) — видеонаблюдения. Режим видеонаблюдения установлен в целях безопасности гостей (посетителей) Гостиницы и их имущества. Администрация Гостиницы гарантирует конфиденциальность записей, полученных в ходе видеонаблюдения. Доступ к указанным записям возможен только по мотивированному легитимному запросу соответствующих государственных органов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

## **7. Порядок разрешения споров**

7.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения в уголке потребителя.

7.2. Требования и жалобы рассматриваются гостиницей в соответствии с действующим законодательством РФ в зависимости от характера (вида) требования и/или жалобы.

7.3. В случае возникновения жалоб со стороны гостя/посетителя администрация гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством. Если спор невозможно будет урегулировать путем переговоров, гость должен изложить свои претензии в письменной форме на имя генерального директора гостиницы. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

7.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

### **Документы, удостоверяющие личность гражданина РФ на территории РФ:**

- **паспорт гражданина РФ**. Выдается лицу в 14 лет. По достижении владельцем возраста 20 и 45 лет паспорт заменяется новым документом. Основание: Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»;

-**свидетельство о рождении** (для лиц, не достигших 14-летнего возраста, с отметкой о гражданстве. Основание: Федеральный закон «Об актах гражданского состояния» от 15 ноября 1997 года № 143-ФЗ );

— **паспорт моряка** (с 2014 года – удостоверение личности моряка). Основание: Постановление Правительства РФ от 18.08.2008 N 628 (ред. от 21.03.2013) «О Положении об удостоверении личности моряка, Положении о мореходной книжке, образце и описании бланка мореходной книжки»;

— **удостоверение личности военнослужащего (офицеров, прапорщиков, мичманов)**. Основание: Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91 (ред. от 27.11.2006) «Об удостоверении личности военнослужащего Российской Федерации»;

— **временное удостоверение личности гражданина по форме № 2-П** (на период оформления/переоформления паспорта гражданина РФ). Основание: Постановление

Правительства РФ от 08.07.1997 N 828 (ред. от 18.02.2014) «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации», а также Приказ ФМС России от 30.11.2012 N 391 «Об утверждении Административного регламента Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче и замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации»;

— **военный билет (для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или контракту)**. Основание: Приказ Министра обороны РФ от 19.11.2007 N 500 (ред. от 21.05.2012) «О мерах по выполнению в Вооруженных Силах Российской Федерации Постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2006 г. N 719»;

— **служебное удостоверение работника прокуратуры**. Основание: Федеральный закон «О прокуратуре Российской Федерации» от 17 января 1992 года .;

— **заграничный паспорт гражданина РФ (ТОЛЬКО для граждан РФ, постоянно проживающих за пределами территории РФ, с отметкой посольства или консульства о постановке на учет по месту пребывания)**. Основание: Приказ Минюста РФ от 29.11.2011 N 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации»

#### **ВНИМАНИЕ:**

— дипломатический паспорт, заграничный паспорт и служебный паспорт являются документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации! Основание: Указ Президента РФ от 21.12.1996 N 1752 (ред. от 22.10.2009) «Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации»