



Утверждено:

Коновалов Владимир Владимирович

« » \_\_\_\_\_ 2021г.

## Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «45 Параллель»

Рады приветствовать Вас в гостинице «45 Параллель»! Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным!

Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию о гостинице и порядке проживания в нем.

### 1. Общие положения

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «45 Параллель», расположенной по адресу: г. Краснодар, ул. Индустриальная, 10, стр.1, разработаны в соответствии с с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ, от 28.07.2012 № 133-ФЗ, от 02.07.2013 [№ 185-ФЗ](#), от 21.12.2013 [№ 363-ФЗ](#), от 05.05.2014 [№ 112-ФЗ](#)) и Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1853 от 18 ноября 2020 г., регулирующими правоотношения между Исполнителями и Потребителями – Гостями, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и являются локальным нормативным актом, регламентирующим деятельность Гостиницы.

Информация о гостинице, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.10 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», размещается в информационной демо - системе на стойке приема и размещения гостей, а также в рекламных буклетах гостиницы, находящихся в номерном фонде.

В каждом номере находится информация о порядке проживания в гостинице, о соблюдении правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«исполнитель» - ИП Коновалов В.В., предоставляющий потребителю гостиничные услуги, оказывающее услуги гостю по возмездному договору на территории гостиницы «45 Параллель»;

«гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее услуги гостиницы;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя (гостя);

«бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице гостем;

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

## **2. Порядок оформления проживания в гостинице и оплата услуг**

2.1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

2.2. Поселение в гостиницу гостя осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего его личность:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

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

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

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

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

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства. А также с согласия гостя с настоящими Правилами.

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) нотариально заверенного 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 письменного согласия одного из законных представителей, составленного в свободной форме.

При оформлении проживания сотрудники службы приема и размещения гостей заполняют в электронном виде регистрационную карту, распечатывают ее и предоставляют гостю для ознакомления и проставления подписи.

Регистрационная карта, подписанная гостем (что означает согласие гостя с настоящими Правилами), вместе с документом, удостоверяющим его личность, передается сотрудникам службы приема и размещения гостей для оформления проживания.

Сотрудники службы приема и размещения гостей осуществляют оформление проживания каждого гостя, в том числе членов семьи гостя, иных лиц, сопровождающих гостя и имеющих намерение поселиться в гостинице.

2.3. При оформлении проживания сотрудники службы приема и размещения гостей знакомят гостей с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми исполнителем, стоимостью услуг, сообщают иную необходимую информацию. **Оплата за проживание производится в момент заселения за весь период проживания авансом и принимается наличными и банковской картой.**

**При выезде гостю выдается детализированный фискальный чек с указанием услуг и счет гостиницы с детализацией услуг.**

При оплате за услуги гостиницы расчетной (кредитной) картой сотрудники службы приема и размещения гостей осуществляют прием платежа посредством платежного терминала. Гостю предоставляется слип с конечной суммой за услуги. Также предусмотрена процедура блокирования (депозита) суммы за проживание.

В случае оказания гостю по его желанию дополнительных услуг оплата за эти услуги осуществляется не позднее дня выезда на основании дополнительного счета с выдачей фискального чека за оказанные услуги.

2.4. При свободном размещении гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается магнитный ключ от номера.

2.5. Исполнитель не вправе без согласия гостя оказывать дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены - требовать возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.6. На основании п.7 Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», **при заезде гостем вносится депозит для непредвиденных расходов в размере 2000 рублей 00 копеек (две тысячи рублей 00 копеек).** В случае, если депозит не был использован или был использован частично, сумма неиспользованного депозита возвращается гостю не позднее дня, следующего за днем выезда.

2.7. Регистрация гостей, 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 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.8. Посещение проживающих в гостинице гостей посторонними лицами разрешается с 07:00 часов до 22:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя, и под ответственность пригласившего. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, посещение может происходить в фойе гостиницы.

Посетитель, оставшийся в номере проживающего в гостинице гостя после 22:00

часов, считается проживающим в номере и подлежит оформлению сотрудниками службы приема и размещения гостей. При несоблюдении положений настоящего пункта посещение проживающих в гостинице гостей посторонними лицами может быть ограничено во времени или прервано. Для соблюдения требований данного пункта гость извещает исполнителя о прибытии приглашенного для выполнения исполнителем регистрационных процедур.

2.9. Гостиница предназначена для временного проживания гостей на срок, согласованный с исполнителем. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию исполнителя.

**Исполнитель обеспечивает возможность проживания гостя в гостинице только в оплаченный период времени.** При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом сотрудникам отдела приема и размещения гостей не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа - 12:00 часов по местному времени. **Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц, в другом номере гостиницы - только при наличии свободных мест.**

Решение исполнителя о продлении или об отказе в продлении проживания является окончательным.

2.10. При выезде из гостиницы гость обязан сдать магнитный ключ от номера сотрудникам службы приема и размещения гостей и рассчитаться за услуги.

2.11. Цена номера соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех индивидуальных потребителей. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая предварительную оплату, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных (кредитных) карт.

В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые включены в цену номера.

Стоимость услуг, а также их перечень могут быть изменены по решению исполнителя исходя из экономических условий, сезонности, а также иных причин.

2.12. Заезд гостей производится с 14:00 часов по местному времени дня заезда, расчетный час - 12:00 часов по местному времени в день отъезда.

2.13. В случае раннего заезда гостя при наличии свободных номеров, исполнитель может предоставить номер раньше.

При гарантированном раннем заезде (до 14:00 часов) взимается плата за полные сутки стоимости номера. При негарантированном заезде до расчетного часа не более 12 часов до времени заезда (с 2:00 до 14:00 часов) плата за проживание взимается в размере стоимости за половину суток за ранний заезд.

При негарантированном бронировании номер сохраняется за гостем до 23:59 часов предыдущего дня (по местному времени). При позднем заезде гостя с него будет взиматься оплата как за полные сутки проживания.

2.14. В случае задержки выезда гостя плата за проживание производится в следующем порядке:

- **при выезде с 12:00 часов до 18:00 часов** - плата за половину суток от открытого тарифа;

- **после выезда с 18:00 часов** - плата за полные сутки, согласно прайс-листу в этот день.

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

2.15. Гость имеет право на размещение не более 3 человек в одном оплаченном номере, при этом завтрак (шведский стол) для детей до 6 лет включительно, предоставляется исполнителем бесплатно (при условии проживания по тарифу, включающему завтрак), иные дополнительные завтраки предоставляются за дополнительную плату в соответствии с тарифами исполнителя.

Стоимость дополнительной кровати определяется по тарифам исполнителя.

Детская кроватка (для детей в возрасте до 3 лет) предоставляется исполнителем бесплатно.

2.16. В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток с целью гарантии заселения гостя утром в дату заезда в гостиницу плата взимается за полные сутки.

Гостиница предоставляет льготы Ветеранам Великой Отечественной войны: поздний выезд без доплат, предоставление комплимента от Гостиницы при заезде.

### **3. Порядок и условия бронирования номеров в гостинице**

3.1. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в гостинице.

3.2. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования по номерам телефона **+7 800 600 39 68** либо электронным письмом на электронный адрес: **reservation@45parallel-hotel.ru**. Исполнитель присваивает номер каждому поступившему запросу на бронирование.

Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 12.00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания (по выбору гостя).

3.4. В случае если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, не отменил бронирование не позднее 16:00 часов по местному времени дня заезда и не заехал не заехал до 12:00 по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда Гостя, с Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки, а бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования. В случае отмены (аннуляции) Гостем бронирования услуг Гостиницы по проживанию, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Гостем Исполнителю способом, обеспечивающим получение Исполнителем данного уведомления.

3.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 23:59 часов предыдущего дня.

3.6. Бронирование считается подтвержденным после отправления уникального номера брони и/или письменного подтверждения от службы бронирования Отеля по электронной почте, или должного информирования гостя иным способом.

3.7. Аннулирование, произведенное Гостем в установленные сроки и согласно правилам тарифа, освобождает последнего от оплаты услуг по размещению.

3.8. В случае, если бронирование осуществляется через сторонний ресурс, правила отмены/ изменения бронирования расположены на самом ресурсе.

#### **4. Обязанности исполнителя**

В обязанности исполнителя входит:

Предоставить исчерпывающую информацию об услугах, оказываемых исполнителем, форме и порядке их оплаты путем размещения информации в номере в «Папке гостя» и на стойке приема и размещения гостей.

Предоставить по первому требованию гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещения гостей.

Незамедлительно рассматривать все требования и жалобы гостей.

#### **5. Обязанности гостя**

В обязанности гостя входит:

5.1. Внимательно ознакомиться с информацией об услугах гостиницы, предоставленной как в устной, так и в письменной форме, настоящими Правилами предоставления услуг. В случае каких - либо затруднений обращаться с вопросами к сотрудникам службы приема и размещения гостей. Претензия признается ничтожной, если она озвучена (предъявлена) после выезда из гостиницы.

5.2. Обеспечивать сохранность номеров и иных помещений гостиницы, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно - техническому, электрическому и иному оборудованию.

5.3. Возместить ущерб исполнителю в порядке, предусмотренном действующим законодательством в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

5.4. Строго соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами.

5.5. При обнаружении неисправностей в номере гостиницы немедленно сообщить о них исполнителю. Не пытаться устранить их самостоятельно.

5.6. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату на магнитный ключ, удостоверившись в срабатывании замка и переходе его в режим запираения.

5.7. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в гостинице, уважать право других гостей на отдых, равно как и не перегружать технические возможности электрических сетей, приборов и механизмов гостиницы собственными вещами, устройствами и приспособлениями.

5.8. Допускать в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно технического, электрического и иного оборудования, находящегося в нем, для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ, а также для уборки номера.

5.9. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы.

5.10. Оплатить проживание и иные услуги гостиницы по утвержденному исполнителем прейскуранту в полном объеме до момента выезда из гостиницы.

5.11. При выявлении у себя инфекционного заболевания или подозрении на таковое в случае, если оно представляет опасность для окружающих, обратиться в медицинское учреждение для решения вопроса о необходимости изоляции от окружающих и госпитализация.

5.12. Нести полную ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

5.13. Соблюдать дресс-код во время пребывания в общественных зонах отеля.

5.14. Не нарушать общепринятые нормы морали.

5.15. Возместить ущерб за дополнительную уборку номера в случае обнаружения / фиксации факта курения (сигарет/ кальяны/ электронные сигареты) в размере 5 000 рублей.

5.16. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы своих служебных обязанностей.

## **6. Условия пребывания и обслуживания в гостинице**

6.1. Смена постельного белья производится один раз в три дня. По просьбе гостя, может быть произведена внеплановая замена белья. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно.

6.2. Уборка номера производится ежедневно со сменой полотенец дня с 9-17, за исключением дней заезда и выезда гостя. Замена постельного белья производится 1 раз в 3 дня.

6.3. В стоимость размещения входит:

- доступ в сеть Интернет;
- использование оборудования фитнес - центра гостиницы, расположенного на 7 этаже;
- 2 бутылки воды 0,5 л. в день заезда в номер;
- пользование медицинской аптечкой, которая находится у сотрудников службы приема и размещения гостей;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- автоматическая чистка обуви;
- заказ столика в ресторанах;
- вызов такси.

6.4. Доступные дополнительные услуги по запросу:

- ваза для цветов;
- лосьон для тела;
- косметический набор
- одноразовая бритва;
- расческа;
- детская кроватка (для детей до 3х лет);
- халат;
- зубной набор;
- бритвенный набор;
- канцелярия.

Дополнительную информацию о дополнительных услугах, которые предлагаются гостиницей в период проживания гостя, можно получить у сотрудников службы приема и размещения гостей.

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

**6.6. В гостинице запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им магнитный ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50 x 50 см., которые должны храниться в камере хранения гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности гостя), легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие

окружающую среду. Гость имеет право приносить с собой оружие при исполнении им служебных обязанностей, при наличии соответствующей отметки в командировочном удостоверении лишь на условиях исполнителя и по предварительному согласованию с ним;

- проживать в номере с домашними животными и птицами без предварительного согласования с администрацией гостиницы;

- курить, в том числе электронные сигареты, «вейпы», в номерах, а также в холлах, коридорах и иных местах общего пользования гостиницы. Курение разрешается только в специально отведенном месте для курения справа от главного входа; в случае курения в номере либо в иных неотведенных для этого местах исполнитель оставляет за собой право начислить Гостю стоимость дополнительной уборки в размере 5 000 рублей;

- выносить из ресторана гостиницы посуду, столовые приборы и другие материальные ценности, принадлежащие исполнителю, без ведома и одобрения исполнителя;

- употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в общественных местах гостиницы, **а также в ресторане Гостиницы;**

- загрязнять территорию гостиницы (для сбора мусора предназначены урны);

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

- переставлять и передвигать мебель без согласования с исполнителем;

- громкое звучание музыки, любого другого шума, нарушающие покой гостей, проживающих в соседних номерах;

- **повреждение, использование не по назначению, а также любое не санкционированное вмешательство в функционирование инженерно-технических систем Гостиницы (водопроводной системы, системы энергоснабжения, системы вентиляции, системы пожаротушения, охранной и пожарной сигнализации, и.т.п.). Гостиница вправе начислить и взыскать с Гостя штраф за каждый факт нарушения в соответствии с Прейскурантом;**

- находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;

- играть в азартные игры в общественных зонах Гостиницы;

- нарушать нормы общепринятого поведения включая, но не ограничиваясь: демонстрировать крайнее неуважение, выражаться с использованием ненормативной лексики, использовать агрессивную, угрожающую жестикуляцию по отношению к другим гостям, а также сотрудникам Гостиницы, а также иным способом проявлять агрессию и неуважение.

**Администрация Гостиницы вправе запретить доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, не отвечающим санитарно-гигиеническим нормам, малолетним детям без сопровождения взрослых, в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты услуг гостиницы.**

6.7. Исполнитель не несет ответственность за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Порядок действий исполнителя при обнаружении забытых вещей, сроки и правила хранения забытых вещей определяются законодательству Российской Федерации.

6.8. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае сработки датчика пожарной сигнализации, установленного в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.9. При отсутствии гостя по месту проживания по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирных изделий, драгоценных металлов и камней, ценных документов, а также иное имущество Исполнитель берет на хранение под свою ответственность.

6.10. Все вещи, найденные в гостинице или около нее, должны быть незамедлительно доставлены в хозяйственный отдел. Вся информация о находке должна

быть занесена в журнал регистрации забытых вещей, составлена «Акт обнаружения в гостинице забытых вещей» и «Опись забытых в гостинице вещей». Акт и опись должна быть составлена в день находки утерянной вещи, при составлении акта обязательно присутствие сотрудника службы безопасности, руководителя хозяйственной службы и сотрудника нашедшего забытую вещь. Исполнитель в соответствии с ст. 227 ГК РФ предпринимает все возможные меры для поиска и уведомления владельца вещей, сотрудники отеля обязаны выполнять утвержденное внутреннее положение «О действиях при обнаружении забытых вещей». Исполнитель также сообщает о найденных вещах в полицию или органы местного самоуправления.

Все не ценные вещи хранятся на складе в течение до 180 дней (до шести месяцев); продукты в холодильнике - не более 1 суток. Срок хранения ценных вещей (телефонов, драгоценностей, денег и т.д.) составляет 1 год.

Выдача забытых вещей производится после предъявления документа, удостоверяющего личность. После предъявления документа, составляется «Акт возврата постояльцу гостиницы забытых вещей». Оригинал акта передается руководителю отдела режима и информационного обеспечения. В журнале забытых вещей гость оставляет запись, что получил свои вещи в полном объеме и претензий не имеет.

6.11. В случае возникновения жалоб со стороны гостя исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

6.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы в целях обеспечения безопасности гостя (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудиоконтроля и видеонаблюдения.

6.13. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, исполнитель и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Ответственность исполнителя и гостя**

7.1. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

7.2. Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг, если исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.

Требования гостя об уменьшении цены оказанной услуги подлежат удовлетворению в случае очевидной недостаточности качества последней и отсутствия факта отрицания/несогласия со стороны исполнителя в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

При оказании услуг прачечной и химчистки исполнитель не несет ответственности за повреждения одежды и ее аксессуаров, связанные с недостаточной прочностью ткани, низким качеством состава или окраски, фабричными дефектами, возрастом изделия или обесцвечиванием под воздействием солнца, а также в случае отсутствия на изделии указаний по уходу или сведений о составе изделия, о чем предупреждает гостя письменно.

Претензии при оказании услуг прачечной и химчистки принимаются в течение двух дней после выдачи заказа. В случае потери или порчи имущества гостя при оказании услуг прачечной и химчистки исполнитель несет ответственность в размере 5 (пяти) кратной стоимости оказанной услуги, компенсация зачисляется на счет номера гостя.

При расторжении гостем договора об оказании услуг исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, когда гость принял оказанную услугу.

Исполнитель не несет ответственности за услуги по транспортировке гостя и его багажа, оказанные третьими лицами.

7.3. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера 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.

7.4. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения. Так, в случае утраты или повреждения гостем имущества гостиницы исполнителем составляется акт оценки ущерба, причиненного гостем имуществу гостиницы. Размер ущерба определяется по рыночным ценам, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

При затоплении номера, повреждении мебели, стекол, другого имущества по вине Потребителя, Потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.

Акт составляется в день выезда гостя из номера либо в любой момент обнаружения ущерба, до дня выезда гостя из гостиницы. Гость дает письменное объяснение в акте по поводу причинения ущерба. Ущерб, причиненный имуществу гостиницы, подлежит возмещению гостем в полном объеме не позднее дня выезда.

В случае, когда факт причинения имуществу гостиницы ущерба обнаружен после выезда гостя из гостиницы, акт составляется исполнителем в одностороннем порядке. В данной ситуации, в зависимости от конкретных обстоятельств дела, принимается решение о дальнейших действиях, в том числе о взыскании ущерба в судебном порядке.

Настоящими Правилами предусматривается, что споры о возмещении гостем ущерба, причиненного имуществу гостиницы, разрешаются в суде по месту нахождения гостиницы - в г. Краснодар.

7.5. В случае грубого нарушения Правил проживания или техники безопасности со стороны Гостя, Исполнитель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7.4. Контроль за соблюдением прав гостей, установленных настоящими правилами, осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

## **8. Обстоятельства непреодолимой силы**

8.1 При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, которые сторона по настоящему Договору не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого продолжают действовать такие обстоятельства без возмещения каких-либо убытков.

8.2. К таким событиям чрезвычайного характера, в частности, относятся: наводнения, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы, иные явления природы, эпидемия, а также война или военные действия, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях, перепады напряжения в электросети, действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон. Террористические акты. И иные обстоятельства, приведшие к выходу из строя технических средств какой-либо из сторон договора.

8.3. Сторона, для которой создалась ситуация, при которой стало невозможно исполнять свои обязательства из-за наступления обстоятельств непреодолимой силы,

обязана о наступлении, предположительном сроке действия и прекращения этих обстоятельств незамедлительно (но не позднее 5 (пяти) рабочих дней) уведомить в письменной форме другую сторону.

8.4. В случае спора о времени наступления, сроках действия и окончания обстоятельств непреодолимой силы заключение компетентного органа в месте нахождения соответствующей Стороны будет являться надлежащим и достаточным подтверждением начала, срока действия и окончания указанных обстоятельств.

8.5. Отсутствие уведомления или несвоевременное уведомление стороны о начале действия обстоятельств непреодолимой силы лишает ее в дальнейшем права ссылаться на них как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему договору.

8.6. Если обстоятельства непреодолимой силы и/или их последствия продолжают действовать более 30 (тридцати) календарных дней подряд, то Договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон путем направления в адрес другой стороны письменного уведомления.