



ООО «ЮГ-СТРОЙ»

295044, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Залесская 85, офис 65

ОГРН 1149102094162, ИНН/КПП 9102046650/910201001

Утверждено \_\_\_\_\_ Рамазанов О.М.



## Правила приема и проживания в отеле

### «PARK HOTEL ALUSTON»

Правила проживания (далее - Правила) отеля «PARK HOTEL ALUSTON» (далее - Исполнитель) составлены и разработаны на основании Гражданского Кодекса РФ, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 189.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иным положениям действующего законодательства Российской Федерации.

Внутренние правила не противоречат указанным документам, а регламентируют ряд специфических норм проживания в отеле «PARK HOTEL ALUSTON».

Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между:

«Потребителем» - физическим лицом, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим, приобретающим и (или) использующим услугу проживания, а также дополнительные услуги (услуги, оказываемые отелем, за исключением услуги проживания) исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчиком» - физическим или юридическим лицом, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим, приобретающим и (или) использующим услугу проживания, а также дополнительные услуги (услуги, оказываемые отелем, за исключением услуги проживания в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя).

и «Исполнителем» - отелем «PARK HOTEL ALUSTON», расположенным по адресу: Республика Крым, г. Алушта, ул. Аллея Декабристов, д.9.

Отель предназначен для оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

С настоящими правилами проживания все желающие могут ознакомиться:

- в помещении отеля, предназначенном для оформления временного проживания гостей
- на официальном сайте отеля: [parkhotel-aluston.ru](http://parkhotel-aluston.ru)

## 1. Общие положения.

Режим работы отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия и открытия отеля.

Номерной фонд отеля состоит из 90 номеров следующих категорий: Стандарт, Улучшенный Стандарт, Люкс.

Отель предоставляет Гостям номера для временного проживания (далее - Номера).

В каждом номере имеется телевизор, мини-холодильник, кондиционер, телефон, интернет, сейф, электрический чайник, фен.

Информация о применении тарифов на услуги, оказываемые при размещении в номерах отеля, опубликована на сайте [parkhotel-aluston.ru](http://parkhotel-aluston.ru) и размещена на стойке приема и размещения.

Уполномоченным лицом по вопросам организации проживания гостей со стороны Исполнителя является: руководитель.

## 2. Порядок бронирования и резервирования номеров в отеле и оплата проживания и дополнительных услуг.

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования или службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильного, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля. Счет, выставяемый Гостю, является договором оферты, при оплате счета гость автоматически соглашается с правилами проживания в отеле.

При заключении договора на оказание услуг Отеля, **Гость или посетитель самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля [parkhotel-aluston.ru](http://parkhotel-aluston.ru).

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и предоставления услуг, Правилами пожарной безопасности, Правилами пользования объектами инфраструктуры Отеля, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку и хранение персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

Бронирование в отеле осуществляется любым из следующих способов:

- по телефону: +7 978 123-15-15
- путем оформления в специальной форме бронирования на сайте Отеля: [parkhotel-aluston.ru](http://parkhotel-aluston.ru)

- по электронной почте: [alustonhotel@gmail.com](mailto:alustonhotel@gmail.com)
- путём личного обращения к администратору ресепшн.

Администрация Отеля при наличии свободных мест принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц. Для оформления заявки на бронирование Гостю необходимо сообщить следующую информацию:

- ФИО гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты заезда и выезда Гостей;
- категорию номера;
- номер телефон для связи;
- адрес электронной почты.

При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остаётся за администрацией Отеля.

Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления о подтверждении брони с помощью электронного сообщения или факса, содержащего сведения о номера бронирования, наименования исполнителя, фамилии и имени Гостя, категорию и цену заказанного номера, сроки проживания и условия бронирования.

Гарантированное бронирование номера (с обязательной предварительной оплатой в сумме, не меньше суточной стоимости проживания) сохраняется за Гостем до расчётного времени заезда дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании больше чем на сутки бронирование аннулируется. Гарантированное бронирование оформляется как минимум за три рабочих дня до запланированного дня заезда.

В случае негарантированного бронирования Администратор Отеля обязан за день до заезда связаться с Гостем по указанному номеру телефона в заявке и подтвердить заезд, при этом бронирование будет сохранено до расчетного времени заезда, после чего, в случае незаезда Гостя бронь аннулируется. В случае невозможности связаться с Гостем накануне заезда бронирование аннулируется.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование в установленные исполнителем сроки без взимания платы (за 14 суток до дня заезда). Аннуляция бронирования считается действительной с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления по форме Отеля, подтверждающего факт аннуляции бронирования номера(-ов), содержащего сведения об исполнителе, потребителе, заказчике.

Условия бронирования номеров для отдельных гостей или туристических групп, прибывающих на основании заключенных договоров между Отелем и туристическими фирмами, оговаривается в этих договорах. Если такие условия в договоре не оговорены, бронирование осуществляется на общих основаниях.

Вне зависимости от фактического времени заезда Гостя расчетное время выезда составляет 12:00.

В отеле установлена посуточная форма оплаты за проживание в качестве изначальной минимальной расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг, согласно расчетному времени заезда с 15-00 (по местному времени) и расчетному времени выезда до 12-00 (по местному времени).

При размещении Гостя с 00:01 до установленного расчетного часа начала обслуживания (ранний заезд), в случае наличия свободных номеров и проживания не менее суток – с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа дня заезда в размере стоимости суток.

В случае, если Гость задерживается в отеле (поздний выезд), с него взимается плата в следующем порядке:

Плата за стоимость позднего выезда (с установленного расчетного времени выезда до 18-00) взимается в размере половины от стоимости проживания за сутки, а также взимается стоимость питания (обед, ужин), если такое предусмотрено тарифным пакетом. Если Гость выезжает после 18-00, то оплачивается 100% стоимости номера за сутки (согласно выбранному тарифному пакету).

Отель вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если: поздний выезд не был подтвержден Отелем при бронировании, в Отеле отсутствуют свободные номера.

Продление проживания в Отеле осуществляется в службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Отель имеет право переселить Гостя в другой номер, либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продленный период, и при условии отсутствия подтвержденной брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

Почасовая оплата пребывания Гостей в отеле не предусмотрена.

### **3. Порядок оформления проживания в отеле.**

При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность, согласно Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица постоянно проживающего за пределами РФ
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
- разрешения на временное проживание лица без гражданства
- вида на жительство лица без гражданства
- удостоверение беженца
- проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории РФ беженцем
- миграционная карта, виза, действительные на период проживания в отеле (в соответствии с требованиями миграционного законодательства). В случае, если сотрудниками отеля будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории РФ, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами-отель вправе отказать Гостю в заселении.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 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 должностных лиц, ответственных за регистрацию», Гость заполняет и подписывает анкету установленного образца. Проставление Гостем в анкете своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в отеле 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 по предъявлению ими документов, удостоверяющих личность.

Регистрация в отеле 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), а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Документом, удостоверяющим полномочия сопровождающего лица несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, является нотариально удостоверенное согласие родителей на сопровождение ребенка по территории РФ.

Регистрация и заселение несовершеннолетних гостей без сопровождения родителей или иных законных представителей не осуществляется.

В отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18 летнего возраста при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18 летнего возраста, с лицами, достигшими 18 летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Постановка на учет по месту пребывания в отеле и снятие с учета по месту пребывания в отеле потребителей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность, и иных документов, подтверждающих законное нахождение иностранного гражданина на территории Российской Федерации, заполняет и подписывает анкету установленного образца.

Оплата проживания и услуг отеля производится согласно прайс листу, установленному Исполнителем, за:

- наличный расчет
- банковскими картами
- по безналичному расчету банковским переводом.

При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения, физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца. Оплата производится в рублях РФ. Для получения акта оказанных услуг проживающему, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг безналичными средствами, предупредить администратора. Акт оказанных услуг оформляется надлежащим образом и выдается Гостю на основании предоставленных им реквизитов организации, а также при наличии доверенности на его имя для совершения вышеуказанных действий.

После надлежащего оформления и предоставления документов, необходимых для поселения в отеле, Гость рассчитывается за свое проживание. Далее Гостю выдается документ об оплате за проживание и карточка-ключ в гостиницу.

По окончании оплаченного периода проживания Гостю необходимо освободить номер до расчетного времени выезда в 12-00. Продление проживания производится при наличии свободных номеров и согласованию со службой приема и размещения.

За проживание детей в возрасте до 4 лет (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления ребенку отдельного места, плата не взимается.

При предоставлении дополнительного места детям (при проживании в одном номере с родителями) в возрасте от 5 до 18 лет взимается плата согласно установленного тарифа.

Размещение автотранспорта Гостей возможно на парковке при наличии мест.

Вход в гостиницу осуществляется по карточке-ключу.

Изменение имен Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда.

При бронировании через сайт отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту [alustonhotel@gmail.com](mailto:alustonhotel@gmail.com) с указанием номера бронирования, указанного в подтверждении.

#### 4. Услуги Отеля

В Отеле предоставляются следующие услуги:

- Завтрак «шведский стол» с 08-00 до 10-00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание)
- Обед «шведский стол» с 13-00 до 15-00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание)
- Обед **A La Carte Menu** (по запросу)
- Ужин «шведский стол» с 18-00 до 20-00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание)
- Камера хранения для багажа
- Стирка, глажка индивидуальных вещей гостя
- Ежедневная уборка номеров
- **Reverso Context** дополнительная уборка (при необходимости)
- Ежедневная уборка номеров (с животными)
- Смена постельного белья (обмен раз в три дня) и по мере загрязнения
- Смена махровых изделий ( обмен раз в три дня) и по мере загрязнения
- Пользование халатами ( обмен раз в три дня) и по мере загрязнения
- Пользование аптечкой (по запросу)
- Вызов скорой медицинской помощи (по запросу)
- **Wake-up call** или Звонок-будильник (по запросу)



- **Parking services** Услуги парковки (при наличии свободных мест и выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание)
- **Transfer services** Услуги трансфера, такси, бронирование экскурсий (по запросу)
- Услуги ресторанно-банкетного обслуживания (по запросу)
- Услуги **Room-service** обслуживания в номера (по запросу)
- Высокоскоростной Интернет «**WI-FI**» на всей территории Отеля
- Организация и проведение семинаров, конференций, тренингов, кейтерингов, воршопов, массовых и семейных мероприятий
- Междугородняя связь
- Копирование, распечатка документов

#### **4.1. Услуги Отеля Pet-Friendly проживание с домашними животными**

- **Запрещается посещение с питомцем в общественные зоны Отеля: Ресторан!!! Ресепшен!!!**
- Разрешается проживание в Отеле с домашними животными только кошки и собаки некрупных пород (до 7кг)
- Разрешается выгул питомца на территории парковки и вблизи Отеля обязательно с гигиеническими пакетами для выгула питомца
- Разрешается проживание в Отеле с одним или двумя животными
- Ответственность за сохранность ТМЦ в номере проживающем с питомцем, несёт гость
- При нанесении ущерба ТМЦ в номере питомцем гость обязан возместить ущерб согласно Прейскуранта
- При проживании в Отеле с питомцем необходимо иметь с собой документы: паспорт, справки
- При проживании в номере с питомцем гость должен привезти с собой (миску, поводок, намордник, коврик, домик-когтеточка, санузел -лоток/пелёнку)

#### **5. Права и обязанности Гостей, проживающих в Отеле.**

##### **Гости и посетители вправе:**

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Отеля
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в службе приема и размещения.

##### **Гости и посетители обязаны:**

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;
- Уважать права других Гостей и посетителей Отеля;
- Соблюдать морально этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими правилами;
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих Правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;
- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;

- Соблюдать правила сохранности личных вещей (поместить ценные вещи, документы и деньги в ячейку мини сейфа, уходя из номера закрывать окна, двери на ключ). Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра;
- Сообщить марку и государственный регистрационный номер автотранспорта в случае, если автотранспорт будет размещен на парковке;
- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освободить номер по истечении срока проживания, при выезде расплатиться за все предоставленные дополнительные услуги, сдать ключ от номера представителю Службы приема и размещения;
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины» с 23-00 до 08-00;
- Сообщать Службе приема и размещения о поломках в номере, для скорейшего устранения.

### **Запрещается:**

- Заносить и хранить в номерах жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья проживающих и сохранности имущества;
- Оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключ от номера без предупреждения администрации отеля;
- Передавать другим лицам свою карточку-ключ;
- Приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;
- Выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;
- Выносить за пределы отеля имущество, находящееся на территории;
- Использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;
- Проводить в гостиничном номере, а также на территории отеля мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.) без согласования с администрацией;
- В ночное время нахождение посторонних лиц. Ночное время устанавливается с 22-00 до 08-00;
- Переставлять и передвигать мебель;
- Отключать линии WI-FI, линии телефонии и другие виды техники самостоятельно, без предупреждения и разрешения администрации отеля;
- Блюда шведской кухни предназначены для употребления только в ресторане, запрещается выносить продукты и посуду в номера или за пределы ресторана;
- Гости, проживающие в отеле, несут ответственность за приглашенных в номер гостей и соблюдение ими данных правил;
- Не допускается проживание в отеле с домашними животными, птицами, рептилиями, аквариумными рыбками и насекомыми;
- Родители несут полную ответственность за поведение и действия несовершеннолетних детей. Администрация не несет ответственности за здоровье и безопасность детей на территории отеля;
- В соответствии с требованиями федерального законодательства курить на территории Отеля, в том числе номерах балконах, а также в иных помещениях Отеля **ЗАПРЕЩЕНО**. Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе с указателем «Место для курения». В случае нарушения данного пункта Правил, Отель имеет право взыскать с Гостя стоимость химчистки номера, минимальная сумма составляет 5000 рублей. Отель оставляет за собой право менять сумму взыскания от степени причиненного ущерба;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах и этажах, кафе, ресторане;
- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
- Умышленно загрязнять территорию Отеля;
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.;



- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Посещать ресторан отеля в пляжном виде, в купальных костюмах;
- Оставлять включенными электроприборы, особенно кондиционер, без присутствия гостей в номере, за исключением пользования розеток, находящихся возле кровати;

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **6. Обязанности и права Отеля**

### **Отель обязан:**

- Обеспечить уровень обслуживанияGuestей, проживающих в отеле, в соответствии с присвоенной категорией;
- В обязательном порядке информироватьGuestей, поселяющихся в гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых отелем, их стоимости и порядке оплаты;
- Отель освобождается от ответственности за утрату денег, ценных бумаг и драгоценных вещейGuestя при условии, что они не были приняты отелем на хранение, либо не были помещеныGuestем в предоставленный ему отелем мини сейф;
- Обеспечить конфиденциальность информации оGuestях Отеля;
- Своевременно реагировать на просьбыGuestей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагаетGuestю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- В случае обнаружения забытых вещейGuestями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления;
- Отель информируетGuestей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин;
- Предоставить по первому требованиюGuestя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

### **Отель оставляет за собой право:**

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушенияGuestем настоящих Правил;
- В случае истечения срока проживанияGuestя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещейGuestя, создав комиссию из представителей служб, сделав опись имуществаGuestя;
- На возмещение материального ущерба, причиненного проживающими в связи с утерей или повреждением имущества отеля;
- Отель оставляет за собой право отказать в поселении при отсутствии свободных мест;
- Посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;
- Отель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения);
- При отсутствииGuestя по месту проживания более суток (или по истечении 6-ти часов с момента наступления расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в камеру хранения или полицию. В случае наступления условий, указанных в настоящем пункте, отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;

- Срок хранения забытых вещей в отеле составляет 3 месяца со дня составления акта.

## **7. Льготы**

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза
- Полные кавалеры ордена Славы
- Участники Великой Отечественной Войны
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их
- Гости с детьми до 4 (четырёх) лет (включительно)

## **8. Порядок разрешения споров.**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Службы приема и размещения, по телефону +7 978 123-15-15, либо в отеле лично.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной в Службе приема и размещения, либо отправить электронное письмо на почту [alustonhotel@gmail.com](mailto:alustonhotel@gmail.com).

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

## **9. Обеспечение конфиденциальности информации**

Гость при заполнении и подписании анкеты установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями федерального законодательства.

По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации, осуществляет меры защиты персональных данных.

## **10. Заключительные положения.**

Исполнитель гарантирует, что имеет легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие ему оказывать гостиничные услуги, в том числе услуги конференц-сервиса, а также привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг (питание, трансфер, и прочее).

В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Исполнитель руководствуется действующим законодательством РФ.

Отель предоставляет приложения, в которых указаны дополнительные услуги отеля:

- Приложение 1. Прейскурант на порчу имущества.

**Приложение 1. Прейскурант на порчу имущества**

Наименование	Категория ущерба	Стоимость компенсации, руб/шт
Стакан	Разбит/сколот, трещина	250,00
Бокал	Разбит/сколот, трещина	350,00
Чашка	Разбита/сколота, треснула	350,00
Тарелка/блюдец	Разбита/сколота, треснула	300,00
Мебель	Порча мебели, поломка	От 2000,00
Светильник	Разбит	2000,00
Унитаз	Разбит/замена	15000,00
Зеркало	Разбито/замена	От 2000,00
Раковина	Разбита/замена	5000,00
Телевизор	Ремонт/замена	10000,00
Пульт	Замена	1000,00
Фен	Замена	2500,00
Кондиционер	Ремонт	20000,00
Чайная станция	Ремонт/замена	2500,00
Полотенце	Невосполнимый ущерб	1000,00
Наматрасник 1,5х	Невосполнимый ущерб	1500,00
Наматрасник 2х	Невосполнимый ущерб	2000,00
Простынь 2х	Невосполнимый ущерб	2000,00
Пододеяльник 2х	Невосполнимый ущерб	2000,00
Простынь 1,5х	Невосполнимый ущерб	1500,00
Пододеяльник 1,5х	Невосполнимый ущерб	1500,00
Наволочка	Невосполнимый ущерб	500,00
Пододеяльник 2х Люкс 200*220	Невосполнимый ущерб	2500,00
Халат Махра	Невосполнимый ущерб	3500,00
Текстиль	Невосполнимый ущерб	От 2000,00
Халат	Невосполнимый ущерб	1250,00
Стоимость дополнительной уборки при курении в номере		3000,00
Стоимость дополнительной уборки помещений (при наличии битой посуды, пятен вина, крови и т.п.)		3000,0

**В индивидуальных случаях сумма порчи имущества отеля согласовывается с Администрацией Отеля.**