

Правила проживания в Спа-отеле COMILFO

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в СПА-отель Comilfo разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 51185-2008 и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

1.2. Настоящие Правила действуют с 01.01.2025 года и регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), и Исполнителем - СПА-отелем Comilfo, расположенным по адресу г. Пятигорск, ул. Московская, д.103, (далее — Гостиница), которое оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. **Гость** — потребитель, гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. **Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

1.5. **Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Гостя.

1.6. **Бронирование** - предварительный заказ номеров в гостинице Заказчиком (Гостем).

1.7. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

1.8. Расчетный час - время, установленное для заезда и выезда потребителя по Московскому времени.

1.9. Расчетный час в гостинице - плата за проживание в отеле взимается в соответствии с установленной в Отеле системой расчетного часа: **заселение в отель после 14.00 часов дня заезда, выселение из отеля до 12.00 часов дня выезда.**

1.10. В Гостинице установлена посуточная система оплаты проживания. При проживании не более суток в соответствие с системой расчетного часа, установленной в Гостинице, оплата взимается за сутки проживания (население после 14:00 выселение до 12:00), за исключение положений предусмотренных в пункте 6.3. настоящих Правил.

1.11. СПА-отель Comilfo оставляет за собой право вносить изменения в настоящие **правила** без предварительного уведомления Гостя (Заказчика).

1.12. Гость обязан ознакомиться с данными правилами и соблюдать их.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Гостинице, порядок уборки и комплектация номеров

2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных номеров (мест в номерах) и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.4.).

При оформлении проживания в Гостинице Гостю необходимо заполнить регистрационную карту, которая содержит:

- сведения о заказчике: фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, дата и место рождения, сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке, место регистрации и место проживания, гражданство;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

- период проживания в гостинице;
- Контактный телефон;
- электронная почта;

2.3. При оформлении проживания в Гостинице Гостю необходимо ознакомиться с Правилами проживания в СПА-отеле Comilfo и Правилами пожарной безопасности Гостя, что подтверждается подписью в регистрационной карте.

Администратор Службы **бронирования, приема и размещения** выдаёт Гостю карту Гостя, **электронный** ключ от номера, кассовый чек по установленной форме.

Номер в гостинице предоставляется Гостю при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

Для российских граждан:

- Действительного паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации по форме №2П;

Для иностранных граждан:

- документа, удостоверяющий личность иностранного гражданина, миграционной карты (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вида на жительство либо разрешения на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина), визы.

2.4. 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 июля 1995 г. 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".

2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение 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 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.6. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает Категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.

2.7. Гостиница предоставляет для временного проживания граждан гостиничный номер (место в

номере) и дополнительные услуги. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, согласованный с администрацией Гостиницы, а для иностранных граждан срок проживания, помимо согласованного с администрацией, дополнительно ограничивается сроком действия визы или миграционной карты. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При необходимости продления проживания Гость обязан уведомить об этом администратора службы бронирования, приема и размещения не менее, чем за 2 часа до расчетного часа или предполагаемого времени выезда. Продление срока проживания в этом же номере или любом другом номере возможно только при отсутствии на него брони в пользу третьих лиц.

2.8. Поселение в Гостиницу производится только после внесения Гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и заказанные Гостем дополнительные услуги в соответствии с действующим Прейскурантом цен на услуги гостиницы.

2.9. При заезде Гостя, прибывшего по брони от юридического лица, оплачивающего проживание Гостя по безналичному расчету, изменения в категории **номера, питания, дополнительных услугах** и т.д. осуществляется только **на основании** письменной заявки от **организации, оплатившей** пребывание Гостя. **При отсутствии** письменной заявки от организации Гостиница вправе отказать в изменениях в одностороннем порядке или произвести **изменения** по утвержденному прейскуранту за счет средств Гостя.

2.10. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа или предполагаемого времени выезда более чем на 30 минут (тридцать минут) производится оплата номера в соответствии с п.6.5.

2.11. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 30 минут (тридцати минут) с момента поселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денежных средств производится в установленном порядке (см. п.6.9.) после инспекции номера сотрудником службы номерного фонда.

2.12. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 30 минут (тридцати минут) с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

2.13. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере

2.14. Порядок уборки номеров: текущая уборка в номерах производится ежедневно работниками службы фонда один раз в день после 12:00. В случае необходимости срочной уборки Гость имеет право обратиться к горничной с указанной просьбой либо разместить на входной двери номера соответствующую табличку. Смена полотенец производится по запросу, смена постельного белья в номерах категории «Стандарт»,

- 1 раз в три дня. Комплектация номеров по каждой категории номера указана в «Оснащении номеров», размещенном в папке Гостя и на стойке регистрации.

3. Порядок проживания детей в Гостинице и проживания на дополнительном месте.

3.1. За проживание детей в возрасте до 6-ти (шести) лет в одном номере с родителями (родителем) плата не взимается. Дополнительно детская кроватка предоставляется бесплатно по предварительному запросу при наличии возможности и по согласованию с администрацией гостиницы.

3.2. За проживание детей в возрасте от 6 лет до 15 лет, в случае размещения ребенка на дополнительном месте в номере, Гость оплачивает по соответствующему тарифу стоимость дополнительного места. В случае размещения ребенка на основном месте в номере плата за проживание взимается по соответствующему тарифу за основное размещение.

3.3. Плата за проживание детей старше 16 лет и взрослых на дополнительном месте взимается по соответствующему тарифу за дополнительное место. Возможность предоставления дополнительного места в каждой категории номеров предусматривается в Прейскуранте цен на услуги Гостиницы.

4. Порядок нахождения посетителей в Гостинице

4.1. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего Гостя, при этом посетителю необходимо зарегистрироваться у сотрудника охраны Гостиницы на основании документа удостоверяющего личность.

4.2. Пребывание в номере посетителей разрешено с 07.00 до 23.00 часов.

4.3. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00 часов, ему необходимо зарегистрироваться в службе бронирования, приема и размещения и оплатить проживание в соответствии с действующим Прейскурантом цен на услуги.

5. Порядок бронирования номеров (мест в номерах)

5.1. Гостиница осуществляет бронирование номеров путем **принятия** заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной, электронной, в том числе на сайте гостиницы в **информационно-** телекоммуникационной сети "Интернет" и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя или Заказчика.

5.2. В заявке, направляемой в Гостиницу в письменной форме, должны быть указаны следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Потребителя (Заказчика);
- Количество Гостей;
- дата и время заезда и выезда;
- тип бронируемых номеров и их количество;
- способ оплаты;
- перечень и Количество дополнительных услуг;
- Контактный телефон, факс или электронная почта для направления Исполнителем подтверждения;
- иные сведения.

6. Гостиница применяет следующие виды бронирования:

6.1.1. Гарантированное бронирование (100% предоплата) - вид бронирования, при котором **Гостиница** ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

6.1.2. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров. Гостиница оставляет за собой право взять плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за 1 сутки

6.1.3. Негарантированное бронирование (без предварительной оплаты) - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 15.00 предполагаемой даты заезда по московскому времени, после чего бронирование аннулируется.

В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

6.1.4. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания на сутки или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

6.2. **Бронирование** считается действительным с **момента** получения Гостем (Заказчиком)

уведомления, содержащего сведения о наименовании (**фирменном** наименовании) Исполнителя, Заказчике (Госте), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения.

6.3. Гость (Заказчик) вправе аннулировать заявку на следующих условиях:

6.3.1. В случае аннуляции заявки менее чем за 24 часа до момента прибытия Гостя (Заказчика), Гость (Заказчик) выплачивает Гостинице штраф в размере 100% от стоимости забронированных номеров за 1 сутки, если иные условия не оговорены в условиях бронирования по акционным и/или невозвратным тарифам.

6.3.2. Аннуляция подтвержденной заявки, произведенная ранее, чем за 24 часа до момента установленного времени прибытия освобождает Гостя (Заказчика) от выплаты штрафных санкций, если иные условия не оговорены в условиях бронирования по акционным и/или невозвратным тарифам.

6.4. При бронировании проживания Гостем по акционным и/или невозвратным тарифам условия оплаты и **аннуляции** заявки доводятся до **сведения** Гостя Гостиницей при **бронировании**. Осуществляя бронирование и оплату, по указанным тарифам, Гость дает свое согласие на условия оплаты и аннуляции заявки, предусмотренные Гостиницей при бронировании.

6.5. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

7. Порядок предоставления и оплаты гостиничных услуг

В Гостинице установлена посуточная система оплаты проживания. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки, за исключение проживания на условиях, предусмотренных в пункте 6.3 настоящих Правил. Оплата за проживание осуществляется в соответствии с Прейскурантом цен на услуги, действующим на момент оплаты.

7.1. Оплата за услуги производится в рублях, наличными денежными средствами в кассу Гостиницы или с использованием расчетных или кредитных банковских карт, а также безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

7.2. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с установленной в Отеле системой расчетного часа:

заселение в отель после 14.00 часов дня заезда, выселение из отеля до 12.00 часов дня выезда.

7.2.1. Ранний заезд в номер:

- при заезде Гостя с 06 часов 00 минут при наличии свободных номеров при условии проживания последующие сутки плата за проживание за период с 00 часов 00 минут до расчетного часа этих суток взимается за половину суток стоимости соответствующего тарифа.

7.2.2. При бронировании номеров физическими и юридическими лицами независимо от способа и вида бронирования, при необходимости поселения Гостя с 00 часов 00 минут до расчетного часа бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток и взимается оплата за сутки проживания.

7.3. При расторжении договора оказания услуг по инициативе Гостя до истечения суток плата за проживание взимается за полные сутки проживания.

7.4. В случае задержки выезда плата за проживание взимается от соответствующего тарифа за полные сутки проживания в следующем порядке:

не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12.00 до 18.00) - почасовая оплата;

от 6 часов до 12 часов после расчетного периода (с 12.00 до 00.00) - плата за половину текущих суток.

от 12 часов до 24 часов после расчетного периода (с 12.00 текущих суток до 12.00 следующих суток) - плата за полные сутки.

7.5. При оплате **наличными** денежными средствами в кассу Гостиницы Гостю выдается массовый чек, подтверждающий внесение платы Гостем за услуги Гостиницы.

7.5.1. Проведение оплаты услуг или иных операций с использованием банковской карты в присутствии Держателем карты в Гостинице производится только по предъявлению документа удостоверяющего личность Держателя карты.

После проведения оплаты картой Гостю необходимо расписаться на двух экземплярах чеков, подтверждающих проведение операции. «Чек клиента», подписанный администратором службы бронирования, приема и размещения выдается Гостю вместе с кассовым чеком предприятия.

7.6. Возврат денежных средств Гостю возможен только за не оказанные по предварительному заявлению Гостя, оплаченные услуги по проживанию и дополнительные услуги. Возврат денежных средств за услуги по проживанию возможен при выезде гостя из номера не позднее расчетного часа — 12 часов 00 минут за последующие забронированные и оплаченные сутки проживания. За первые сутки проживания возврат денежных средств не производится, кроме случаев указанных в п. 2.13. настоящих Правил. Возврат денежных средств оплаченных за дополнительные услуги по питанию возможен при предварительном уведомлении Гостем за 1 сутки.

7.7. Возврат денежных средств производится в соответствии с установленным в Гостинице порядком:

7.7.1. Возврат, при оплате наличными денежными средствами:

Возврат при оплате наличными осуществляется только наличными денежными средствами из кассы Гостиницы Гостю, которым внесена оплата.

В случае возврата наличных денежных средств Гостю необходимо:

- предъявить документ удостоверяющий личность
- предъявить кассовый чек
- заполнить заявление на возврат денежных средств
- заполнить расходный кассовый ордер

7.7.2. Возврат, при оплате с использованием банковской карты.

В случае возврата денежных средств на банковскую карту Гостю необходимо:

- предъявить документ удостоверяющий личность
- предъявить кассовый чек
- предъявить «Чек клиента» с подписью администратора службы бронирования, приема и размещения, подтверждающий оплату
- заполнить заявление на возврат денежных средств

После проведения операции Гостю необходимо расписаться на двух экземплярах чека, подтверждающего возврат денежных средств. «Чек клиента», подписанный администратором службы бронирования, приема и размещения выдается Гостю.

Возврат денежных средств может быть осуществлен только на ту же карту, Которая использована при оплате услуг.

В случае если оплата производилась по безналичному/наличному расчету от юридического лица, возврат денежных средств осуществляется только при наличии письменной заявки от организации, производившей оплату.

7.8. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные, дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору Службы бронирования, приема и размещения.

8. Гость обязан

- 8.1.1. соблюдать установленные Гостиницей правила проживания и порядок оплаты услуг. 8.2.3. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы
- 8.2.4. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется в соответствии с действующим прейскурантом Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае **причинения** ущерба составляется Акт в 2-х экземплярах
- 8.2.5. Не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице
- 8.2. б. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы
- 8.2.8. Строго соблюдать правила пожарной безопасности Гостя, не допуская возникновения очагов пожара. Курение в номерах строго запрещено. При курении в номере Гость обязан возместить гостинице стоимость простоя номера за 1 сутки по тарифу соответствующему данной категории номеров, а так же стоимость химчистки, дополнительной уборки и иных необходимых мероприятий для устранения запаха табака или других курительных субстанций.
- 8.2.9. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
- 8.2.10. при выезде из Гостиницы **произвести** полный расчет **за предоставленные ему** платные услуги на стойке **регистрации** и сдать администратору ключ от номера.

8.3. В Гостинице запрещается

- 8.3.1. выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из Гостей.
- 8.3.2. проносить и употреблять в ресторане и барах продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, приобретенные вне ресторана.
- 8.3.4. оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ-карту от номера.
- 8.3.5. гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия (под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»), обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право
- 8.3.6. переставлять мебель в номере
- 8.3.7. выносить имущество гостиницы за пределы здания комплекса
- 8.3.8. нарушать тишину и покой проживающих гостей с 22:00 до 07.00 часов
- 8.3.9. держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- 8.3.10. нарушать общественный порядок
- 8.3.11. хранить в номере или камере хранения оружие
- 8.3.12. курить в номерах и в здании Гостиницы. Курение допускается в специально отведенных

местах на улице на открытом воздухе.

8.4. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, а также Правил пожарной безопасности Гостя Гостиница в одностороннем порядке вправе прекратить оказание гостиничных услуг.

9. Права и обязанности администрации Гостиницы

9.1. Гостиница обязана довести до сведения Гостя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Гостей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах:

- сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридически лиц;
- сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- категории номеров гостиницы и цену номеров;
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- перечень и цену иных платных услуг, Оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- сведения о правилах проживания в Гостинице и правилах пожарной безопасности Гостя

9.2. При оформлении проживания Гостиница обязана информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

9.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах проживания в гостинице, правил пожарной безопасности Гостя, памятки о правилах пожарной безопасности в гостинице.

9.4. Гостиница по просьбе Гостя предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;

9.5. Гостиница обязана обеспечить уборку номеров

9.6. Гостиница 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.

9.7. Гостиница в **одностороннем** порядке имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или дальнейшем пребывании в Гостинице и выселить Гостя из Гостиницы с составлением акта по данному инциденту, а также пригласить при необходимости сотрудников компетентных органов в следующих случаях:

9.7.1. В Гостинице нет свободных номеров

9.7.2. Гость находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения

9.7.3. Нарушения настоящих Правил и/или Правил пожарной безопасности Гостя

9.7.4. Несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги

9.7.5. проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Гостиницы и других лиц

9.8. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

9.9. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы

9.10. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

9.11. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

9.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров, ванных комнат в номерах, туалетных Кабин) систем видеонаблюдения.

9.13. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, правил пожарной безопасности Гостя, общественного порядка.

10. Сохранность вещей Гостя

10.1. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение.

При этом Гостиница обязана:

- уведомить о найденных вещах Гостя посредством телефонной связи или любым иным доступным способом;
- обеспечить надлежащее хранение обнаруженных вещей в течение 2 месяцев со дня обнаружения.

10.1.1. Пищевые продукты со вскрытой упаковкой не подлежат хранению.

10.1.2. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, то они подлежат хранению до окончания срока годности, но не более одной недели.

10.1.3. Алкогольная продукция хранится в течение 2 месяцев, включая день обнаружения.

10.1.4. В случае обнаружения документов удостоверяющих личность, при невозможности уведомить о них Гостя посредством телефонной связи или любым иным доступным способом, Гостиница передает найденные документы в отдел полиции.

10.1.5. Вещи, за которыми Гость не обратился в течение 2 месяцев, подлежат утилизации, с составлением акта об утилизации.

10.2. Возврат забытых вещей

10.2.1. Если вещь возвращается Гостю **лично**, в данном случае Гостю необходимо написать расписку о получении вещи. Расписка хранится 1 год, а затем уничтожается по акту.

10.2.2. Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходима нотариальная доверенность. В данном случае при возврате расписку оформляет доверенное лицо.

10.2.3. Возврат вещи может осуществляться Гостю по его письменному заявлению, поступившему в Гостиницу почтовым отправлением с последующей оплатой Гостем наложенным платежом.

10.3. Гостиница отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Гостем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, 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.

10.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

11. Порядок разрешения споров

11.1. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя возле стойки регистрации. Требования и жалобыGuestей рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

11.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

11.3. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гостиница и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.