



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

А.В. Бутуева

«18» декабря 2025 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в отеле ibis Styles Челябинск (ООО «МИ-Альянс»)

1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ООО «МИ-Альянс» отеля ibis Styles Челябинск разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 №713 (ред. от 27.10.2025) «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать или приобрести, либо заказывающими, приобретающими и (или) использующими услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ООО «МИ-Альянс» отель ibis Styles Челябинск, расположенном по адресу: 454080, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Лесопарковая, д. 9а, 9б (далее – Гостиница), который оказывает услуги гостиницы с рестораном потребителям. Гостиница состоит из 96 номеров различных категорий (стандартный номер с двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями, номер для людей с ограниченными способностями с двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями, номер Супериор с двуспальной кроватью, номер Джуниор Сьюит с двуспальной кроватью и диваном, двухкомнатный номер Люкс с двуспальной кроватью и диваном), отличающихся площадью комнат и уровнем удобств, лобби на 20 посадочных мест, прачечной и парковки. Режим работы Гостиницы – ежедневный, круглосуточный.

В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально, в случае, если они не противоречат нормам действующего законодательства.

2. Условия бронирования

Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или лица, представляющего его интересы.

При бронировании, размещении или при свободном поселении потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.

При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или преавторизация кредитной карты (условия оплаты зависят от выбранного тарифа на проживание).

Все бронирования в Гостинице гарантированные предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа сохраняются до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае если Гость при гарантированном бронировании с преавторизацией кредитной карты, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил до 19:00 дня прибытия, с кредитной карты гостя снимается неустойка за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания в Гостинице по забронированному тарифу.

Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя или лица, представляющего его интересы.

В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания (по специальному, невозвратному, предоплатному тарифу на размещение) не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата возврату не подлежит.

При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании Гостиница имеет право аннулировать бронирование после 18:00 дня заезда по местному времени.

Гостиница вправе отказать в предоставлении своих услуг, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами Гостиницы или гражданско-правовым договором, заключенным с ней, предусмотрена обязанность Гостиницы в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

3. Размещение

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя.

При оформлении проживания в гостинице Гость ставит свою подпись на регистрационной форме установленного образца, а администратор отдела приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Номер в гостинице предоставляется Гостю только по предъявлении оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

- 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 гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ (загранпаспорт);
- 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 без гражданства;
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства в РФ;
- Вида на жительство лица без гражданства;
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- Временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- Документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ – в период мобилизации, военного положения и военного времени (такими документами являются в том числе удостоверение личности военнослужащего, военный билет).
- В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

Гость дает свое согласие на обработку своих персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Гостиницу.

Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 365 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

В период мобилизации, действия военного положения и в военное время гостиница не представляет в территориальный орган МВД РФ информацию о регистрации гражданина и снятии его с регистрационного учета по месту пребывания и вправе не регистрировать военнослужащего, если он проходит военную службу по контракту или призван по мобилизации в соответствии с Указом Президента РФ от 21.09.2022 г. №647 «Об объявлении частичной мобилизации в РФ» и срок его пребывания в гостинице не превышает 90 дней.

Расчетный час в гостинице - 12 часов по местному времени. Время заезда - 15 часов по местному времени.

Размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения за 24 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Отделом приема и размещения.

Дополнительное спальное место предоставляется для детей до 3-х лет.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного при регистрации Гостя;
- наличие в номере душевой комнаты и туалета;
- наличие в номере чайника, сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, фена, халата, тапочек;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;

- смена использованных полотенец при ежедневной уборке при условии расположения полотенец на полу ванной комнаты;
 - ежедневная уборка в номере;
 - Гостиница обязуется менять постельное белье не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
 - пользование парковкой на период проживания при размещении в номерах;
 - пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;
- Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - справочная информация по городу;
 - гладильная доска и утюг в общем пользовании на каждом этаже;
 - кроватка для ребенка в возрасте до 3-х лет.

Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Максимально количество человек в номере – 4 (2 взрослых и 2 детей).

Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Несовершеннолетние граждане (младше 18 лет) не могут быть заселены без родителей, либо их уполномоченных представителей. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Пребывание в номере посетителей разрешено при наличии общегражданского паспорта РФ с 08:00 до 22:00. В соответствии с нормами Российского законодательства Администрация Гостиницы регистрирует всех гостей, проходящих с Гостем в его гостевой номер.

4. Порядок оплаты

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по местному времени.

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд), но не более 12 часов, и последующим проживанием в гостинице плата за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере 50% от стоимости суток, при этом завтрак в стоимость раннего заезда не входит. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере 100% от стоимости суток.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета: с 12:00 до 18:00 – 50% от стоимости номера в день выезда, после 18:00 – 100% стоимости номера в день выезда гостя.

Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Приказом Директора, либо согласно ценам указанным в договоре.

Все счета оформляются в российских рублях.

Оплата производится либо банковским переводом на расчетный счет Гостиницы, либо кредитной или дебетовой картой, либо наличными в российских рублях в кассах Гостиницы.

Оплаты наличными или по кредитным и дебетовым картам возможны только в российских рублях.

В Гостинице к оплате принимаются карты Visa Card, Mastercard, Union Pay, МИР, выпущенные на территории РФ.

Все платежи банковским переводом производятся в российских рублях.

Чеки к оплате не принимаются.

Гость (или лицо, уполномоченное им) вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице до своего заезда или при поселении.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера на стойке приема и размещения.

В случае возникновения положительного остатка на счету Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на кредитную карту, наличными), по которой осуществляется возврат, согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы, либо по желанию гостя отсается на его депозите.

В Гостинице предусмотрена программа лояльности Ассог.ги для держателей карт лояльности.

5. Расчеты с юридическими лицами.

Как правило, все расчеты с юридическими лицами осуществляются в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов», при выполнении следующих условий:

- 1) при заезде гость сообщает о том, что является представителем юридического лица, либо указывает это при бронировании;
- 2) предоставляет доверенность (оригинал) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании в режиме рабочего времени финансового отдела Гостиницы, согласно производственному календарю, в будние дни с 08:30 до 17:00, для осуществления проверки правильности и полноты содержания предоставляемых документов, возможности принятия оплаты через Главную кассу (в соответствии с требованиями законодательства РФ). Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Все расчеты с юридическими лицами должны осуществляться через Главную кассу ООО «МИ-Альянс» (Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» и Указанию ЦБ РФ от 11.03.2004 г. №3010-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства»).

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) через кассира-операциониста, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек без оформления приходных кассовых ордеров и счета-фактуры.

Согласно пункту 4 Указания «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства», утвержденного ЦБ РФ от 11.03.2014 г. №3010-У, приходные кассовые ордера оформляются при поступлении денег в Главную кассу предприятия.

Отдел приема и размещения, где принимает деньги кассир-операционист, не является Главной кассой организации, и приходный кассовый ордер в этом случае не оформляется. Кроме того, кассир-операционист в своей работе руководствуются не Указаниями ЦБ РФ, а Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением. Данный документ утвержден письмом Минфина России от 30.08.93 № 104. Согласно этим правилам оприходование денег и отражение их в кассовой книге организации в обязанности кассира-операциониста не входит. Эту работу выполняет главный кассир, состоящий в штате организации.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ. В нем говорится, что требования по оформлению расчетных документов и выставлению счетов-фактур считаются выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Речь идет об организациях, которые реализуют товары за наличный расчет, выполняют работы и оказывают платные услуги непосредственно населению.

6. 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.

- 1) Военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению. (Федеральный закон от 27.05.1998г. №76-ФЗ «О статусе военнослужащих»)
- 2) Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Закон РФ от 21.07.93г. №5473- I «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»)
- 3) При направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах. (Закон РФ от 26 июня 1992 г. N 3132- I "О статусе судей в Российской Федерации")
- 4) Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и

внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. N 69-ФЗ "О пожарной безопасности")

5) Администрации государственных и муниципальных гостиниц обязаны в течение одного часа предоставлять члену Совета Федерации, депутату Государственной Думы отдельный номер с телефоном. Право на внеочередное поселение в гостинице распространяется на лицо, сопровождающее члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы. (Федеральный закон от 8 мая 1994 г. N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации")

6) Лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению. (Ст. 9 Федеральный закон от 17 декабря 1994 г. N 67-ФЗ "О федеральной фельдъегерской связи")

7) При направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах. (Федеральный закон от 17 января 1992 г. N 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации")

8) Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. N 114-ФЗ "О службе в таможенных органах Российской Федерации")

9) Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом вне очереди на размещение в гостинице по служебному командировочному удостоверению. (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. N 118-ФЗ "О судебных приставах")

10) Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах.

11) Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. N 3-ФЗ "О полиции")

12) Предоставить работникам Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений право внеочередного получения мест в гостиницах. (Постановление Правительства РФ от 8 апреля 1992 г. N 230 "Вопросы Государственной налоговой службы Российской Федерации").

13) Гости, участвующие в программе лояльности Assor.ru, получившие статусы золотой (Gold), платиновый (Platinum), даймонд (Diamond), лимитлесс (Limitless).

7. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- возместить реальный ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами оказания гостиничных услуг Российской Федерации. В случае возмещения ущерба составляется Акт о порче имущества и возмещении ущерба в 2-х экземплярах;

- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- при проживании в номере с животным предоставить оформленные в установленном порядке документы (ветеринарный паспорт, справка о состоянии здоровья унифицированного образца), подписать правила проживания гостей с домашними животными, оплатить сумму специального сбора за дополнительную уборку номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

8. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- оставлять домашних животных одних в номере;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- курить, в том числе электронные сигареты и любые другие паровые устройства, во всех помещениях гостиницы. В целях обеспечения комфорта и для покрытия дополнительных затрат на уборку, с любого курящего гостя будет взиматься коменсация в размере 8 000 (восемь тысяч) рублей;
- нарушать покой проживающих гостей после 23:00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

9. Обязанности Гостиницы:

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.

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

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений» которая находится в Отделе приема и размещения Гостиницы.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

10. Права Гостиницы:

Администрация Гостиницы оставляет за собой право 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, не сдачи номера в расчетный час дня выезда, если иное не согласовано заранее и гость не выходит на связь по телефону.

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

Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания.

Администрация имеет право отказать Гостю в поселении в случае, если Гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении.

11. Дополнительная информация об условиях проживания

Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в отдел приема и размещения. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

В случае обнаружения забытых вещей сотрудники Гостиницы определяют находку в Отдел приема и размещения, после чего предпринимают все меры по их возврату владельцу в соответствии с действующей процедурой.

Порядок и правила хранения и получения имущества утвержден Генеральным Управляющим ООО «МИ-Альянс» и находится в Отделе приема и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) календарных месяцев, а ценные вещи, и также крупные суммы денег в течение 1 (одного) календарного года с момента регистрации в Журнале забытых вещей.

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

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

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

12. Порядок разрешения споров

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. №1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

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.

Книга отзывов и предложений находится в Отделе приема и размещения в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.