

Утверждаю 10 августа 2022 года

Генеральный управляющий

ООО «Ай Си энд Эм Отель»

Л.Гребенников

Правила предоставления гостиничных услуг в Гостинице Ибис Ступино (ООО «Ай си энд Эм Отель»)

1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ООО «Ай Си энд Эм Отель» Гостиницы Ибис Ступино разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ" и вступают в силу с 10 августа 2022 года.

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 «Ай Си энд Эм Отель» Гостиница Ибис Ступино, расположенном по адресу: 142803, Московская обл., г. Ступино, пр-т Победы, д. 42, (далее – Гостиница), который оказывает услуги гостиницы с рестораном и баром потребителям.

Гостиница состоит из 130 номеров различных категорий (стандартный номер с двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями, номер для людей с ограниченными способностями с двуспальной кроватью, номер повышенной категории с двуспальной кроватью и диваном), отличающихся площадью комнат и уровнем удобств, ресторана «Ибис Китчен» на 70 посадочных мест, бара на 20 посадочных мест, 3 конференц-залов общей вместимостью до 104 гостей, прачечной и неохраваемой 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.

Договор, заключаемый с потребителем-физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

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 за одни сутки проживания в Гостинице по забронированному тарифу.

Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по факсу или 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, кроме случаев отмены связанных с ограничительными мерами в связи с COVID-19.

При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, Гостиница имеет право аннулировать бронирование после 19:00 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.

В данный момент Гостиница не осуществляет визовую поддержку.

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 договоре-регистрационной форме установленного образца с обязательной выдачей и ознакомлением под роспись памятки по профилактике распространения COVID-19, а администратор отдела приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Номер в гостинице предоставляется Гостю по предъявлении 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, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица постоянно проживающего за пределами РФ;
- Временного удостоверения личности гражданина 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 без гражданства;
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- Вида на жительство лица без гражданства.

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) письменного 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 законных представителей (одного из них).

Гость дает свое согласие на обработку его 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 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

Время выезда (расчетный час) в гостинице - 12 часов по местному времени.

Время заезда - 14 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.

Проживание ребенка от 0 до 7 лет в номере с родителями без дополнительной оплаты. 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/ванной комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, чайника, фена;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- смена полотенец при ежедневной уборке, при условии расположении полотенец на полу ванной комнаты, согласно «Планете 21»;
- 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, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- справочная информация по городу;
- гладильный центр;
- кровать для ребенка в возрасте до 3-х лет;
- детское кресло в Ресторане для детей до 3-х лет.

Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Максимально количество человек в номере – 2.

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. Пребывание в номере посетителей разрешено при наличии общегражданского паспорта РФ. В соответствии с нормами Российского законодательства Администрация Гостиницы регистрирует всех гостей, проходящих с Вами в Ваш гостевой номер.

Услуги прачечной:

- Заказ, не имеющий заполненную форму, считается недействительным.
- При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске.
- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки.
- Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.
- Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 1 месяца после сдачи.
- В случае утери или порчи компенсация не превысит трехкратный размер стоимости предоставленных услуг прачечной или химчистки.
- На комбинированные изделия со стразами, блестками, шелком, трикотажем, деревом, мехом и кожей стоимость услуги увеличивается на 50%.
- Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.

При выезде из Гостиницы Гость сдает электронный ключ от номера администратору Отдела приема и размещения.

Услуги в ресторане «Ибис Китчен».

В целях комфортного и безопасного проведения времени в нашем ресторане, необходимо соблюдать наши внутренние правила посещения. Посещая ресторан, Вы соглашаетесь с нашими условиями и принимаете правила, указанные ниже. Все правила и условия обязательны для всех посетителей ресторана.

В соответствии с п.5 Правил оказания услуг общественного питания (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации №1036 от 15.08.1997 г.) Исполнитель услуг общественного питания вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей.

В ресторане ведется видеонаблюдение и аудиозапись.

Ресторан оставляет за собой право в ограничении доступа в ресторан, в соответствии с требованиями службы безопасности. Пожалуйста, помните, что поводом для принятия такого решения также может стать всякое проявление агрессии и любое неадекватное поведение, наркотическое, токсическое, алкогольное опьянение, наличие которого может быть визуально определено сотрудником службы безопасности и которое доставляет дискомфорт другим гостям ресторана.

В ресторане не допускается:

- пребывание лиц, не достигших возраста 16 лет в ночное время с 21:00 (во избежание недоразумений необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность, - паспорт или удостоверение личности).
- приносить с собой и употреблять продукты питания, алкогольные (кроме случаев указанных в пункте «Пробковый сбор») и безалкогольные напитки.
- нахождение лиц в состоянии токсического или наркотического опьянения.
- употребление алкогольных напитков возле входа в ресторан (вне барной стойки или мест посадки гостей).
- употребление наркотических и токсических веществ.
- неадекватное, агрессивное поведение по отношению к другим гостям или персоналу ресторана.
- поведение склонное к совершению противоправных действий в отношении гостей, персонала или имущества ресторана.
- пребывание с оружием, колющими и режущими предметами, а также со средствами личной безопасности. В случае обнаружения указанных предметов после доступа в ресторан посетителю может быть незамедлительно отказано в обслуживании с выдворением его за пределы заведения или вызовом сотрудников правоохранительных органов для выяснения правомерности владения оружием.
- нахождение в верхней, рабочей и служебной форме (за исключением форменной одежды сотрудников правоохранительных органов, военнослужащих, государственных гражданских служащих), с крупногабаритными вещами, а также в неопрятной, рваной или грязной одежде и обуви, пачкающей предметы интерьера или посетителей ресторана.

В ресторане запрещается:

- продажа алкоголя несовершеннолетним. В случае возникновения у сотрудника ресторана, непосредственно осуществляющего отпуск алкогольной продукции, сомнения в достижении покупателем совершеннолетия сотрудник вправе потребовать у покупателя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст покупателя;
- пребывание с животными. В исключительных случаях, по усмотрению администрации заведения, посетителю может быть разрешено присутствие с домашним животным при условии, что животное не перемещается по территории ресторана, не загрязняет помещение ресторана и мебель, не издает громких звуков и поведением не доставляет дискомфорта персоналу и посетителям ресторана, при этом администрация вправе определить для такого посетителя место размещения на усмотрение администрации. В случае поступления от посетителей ресторана обоснованных жалоб на присутствие Ваших животных в помещении ресторана администрация вправе в любое время попросить удалить Вашего питомца из

помещения ресторана или отказать Вам в обслуживании (прекратить обслуживание) и оплатить счет на заказанные блюда;

-в целях охраны прав собственника и неприкосновенности личной жизни посетителей ресторана производить несанкционированные фото- и видео- съемки на территории ресторана, снимать посетителей без их разрешения или в случае их возражения против проведения съемки;

-нарушать общественный порядок и спокойствие других посетителей;

-наносить вред имуществу ресторана;

- неуважительно относиться к сотрудникам и гостям ресторана, употреблять в общении с персоналом и гостями оскорбительные высказывания, нецензурную брань;

-преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению гостей и сотрудников ресторана, загромождать пути эвакуации, предусмотренные на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;

-подсаживаться за столики к другим гостям без приглашения;

-заходить в служебные помещения;

-ставить ноги на диваны, на столы;

-провоцировать конфликты и вступать в драки;

-свистеть и громко кричать;

- просить внести изменения в музыкальное оформления заведения;

- использовать помещение ресторана для сна;

- играть в азартные игры, а также командные сюжетные игры (типа «Мафия», «Крокодил»).

Любая несанкционированная торговля на территории ресторана запрещена.

«Пробковый сбор»

Вы можете приносить алкоголь с собой, оплатив «Пробковый сбор» за 1 единицу алкогольной продукции. Пробковый сбор -это открытие бутылок и предоставление посуды для алкоголя, предоставленного гостем. На каждую принесенную бутылку при себе нужно иметь кассовый чек с наименованием напитка для подтверждения, что этот напиток Вы купили не у нас. Пробковый сбор включается в заказ. После чего бутылка будет открыта и напиток подан Вам в соответствии с правилами подачи ресторана. К обслуживанию принимаются только закрытые бутылки в заводской упаковке. К обслуживанию не принимаются: напитки домашнего производства, напитки приобретенные «в розлив».

Открытие бутылок и предоставление посуды для:

Шампанское-200 руб.

Вино, вермут-300 руб.

Крепкий алкоголь (более 20%)

0,5 л- 300 руб.

0,7/0,75 л-450 руб.

1 л -600 руб.

Посетители в установленном действующим законодательством порядке несут ответственность за соблюдение общественного порядка и сохранность имущества ресторана.

В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций обращайтесь за помощью к сотрудникам службы безопасности ресторана и выполняйте их указания.

Пожалуйста, уважайте других гостей ресторана и не переходите границ дозволенного.

В случае нарушения правил посещения ресторана администрация оставляет за собой право:

-производить видео фиксацию нарушения;

- вызвать наряд полиции, сотрудников вневедомственной охраны и написать заявление о проведении проверки в отношении гостя и привлечения его к ответственности.

-удалить нарушителя с территории ресторана, передать его сотрудникам правоохранительных органов для доставления в правоохранительные органы;

-установить в отношении нарушителя запрет на дальнейшее посещение ресторана;

-при причинении посетителем вреда имуществу ресторана взыскать с виновника полную его стоимость.

Администрация ресторана не несет ответственности за сохранность транспортных средств и верхнюю одежду посетителей, не переданную на хранение в гардероб. Сохранность личных вещей гости обеспечивают самостоятельно. Пожалуйста, будьте внимательны и не оставляйте свои личные вещи без присмотра, проявляйте должную степень осмотрительности и осторожности.

Убедительно просим Вас быть взаимно вежливыми, соблюдать правила поведения в ресторане, не нарушать общественный порядок, а также следовать рекомендациям наших сотрудников и выполнять требования представителей службы безопасности.

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. Плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда 14:00 и временем выезда 12:00 (расчетным часом).

При заселении потребителя до установленного времени заезда 14:00 (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере 50% от стоимости суток, при этом завтрак в стоимость не входит за исключением случая, предусмотренного абзацем четвертым настоящего пункта. Данное заселение плюсуется к общей стоимости номера, как «ранний заезд».

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в размере 100 % от стоимости суток.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета: с 12:00 до 17:00 – 50% от стоимости номера в день выезда, после 17:00 – 100% стоимости номера в день выезда гостя.

В случае необходимости раннего заезда с 00:00 до 07:00 взимается плата в размере стоимости суток проживания согласно тарифу, действующего в этот день. При заезде с 07:00 до 14:00 взимается плата в размере 50% от стоимости суток проживания согласно тарифу, действующего в этот день.

Услуги ранний заезд и поздний выезд предоставляется при наличии свободных чистых номеров.

Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Приказом Генерального Управляющего.

Все счета оформляются в российских рублях.

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

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

В Гостинице к оплате принимаются карты Visa International, MasterCard Worldwide, American Express, Maestro, JCB International, China UnionPay, Mir.

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 поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания и оплачивается дополнительно, а именно: за пользование телефоном, услугами прачечной/химчистки, услугами бара и ресторана, услугами обслуживания в номерах и т.д., вносит депозит в размере 50% от стоимости первых суток проживания.

Гостиница оставляет за собой право отказать Гостю в поселении в случае отказа внести депозит за дополнительные услуги.

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.

.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 возврата) – 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. 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.

6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

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 ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по стоимости в прейскуранте Гостиницы. В случае возмещения ущерба составляется Акт о 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 сообщить о данном факте сотрудникам гостиницы, находиться в режиме изоляции, не покидать помещение номера, не посещать никакие общественные места, не контактировать с третьими лицами; соблюдать санитарно-эпидемиологический режим и рекомендации медицинского работника, обеспечить доступ медицинским работникам для проведения медицинского наблюдения и оценкой состояния здоровья, неукоснительно следовать указаниям медицинских работников.
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие 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.
- в период действия ограничительных мер по Covid-19 гостям отеля необходимо дополнительно: соблюдать правила самогигиены, часто мыть руки с мылом, регулярно (каждые 2 часа) проветривать помещение, соблюдать социальное дистанцирование (не менее 1,5 м) с другими проживающими и сотрудниками отеля, обязательно использовать средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, дезинфицирующие салфетки, кожные антисептики для обработки рук), незамедлительно обращаться за медицинской помощью в случае проявления симптомов коронавирусной инфекции.

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;
- 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 номерах, коридорах, лестничных клетках, ресторане, лобби;
- нарушать покой проживающих гостей после 23:00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое в общественных зонах.

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.

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 отказывается вносить депозит за дополнительные услуги, если гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении.

11. Фото – и видеосъемка на территории Гостиницы

Фото – и видеосъемка в служебных помещениях и в помещениях индивидуального пользования Гостиницы запрещена, за исключением съемки, проводимой Гостем в номере, в который он заселился для проживания, и съемки, на которую получено разрешение администрации Гостиницы.

Участие персонала Гостиницы в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия персонала Гостиницы.

Фото- и видеосъемка, не являющейся коммерческой, в общественных зонах Гостиницы (ресторан, лобби, входная группа, парковка) проводится за дополнительную плату и при условии согласия на такую съемку всех присутствующих в этих зонах. В том числе, не разрешено сознательное и/или случайное использование изображений других гостей в фото-или видеосъемке без предварительного согласия гостей.

Профессиональная коммерческая видео- и фотосъемка возможна только для аккредитованных журналистов и частных лиц за дополнительную плату и при наличии письменного разрешения администрации отеля. К профессиональной коммерческой может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах с целью извлечения прибыли.

При использовании фото-и видеотехники в личных целях Гостиница просит Гостей не использовать фотовспышку в общественных зонах.

12. Дополнительная информация об условиях проживания

Гостиница, в соответствие 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 «Ай Си энд Эм Отель» 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.

13. Порядок разрешения споров

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

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.