



Правила предоставления гостиничных услуг в отеле FARFOUR Inn & Suite

1. Общие положения

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг (далее – «Правила») в отеле FARFOUR Inn& Suite (Общество с ограниченной ответственностью «Фарфор»), расположенном по адресу: 620078, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Мира 47 корп. 4 пом. 3, тел. +7 343 343 14 41, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав Потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 01.04.2021 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями и Исполнителем – отелем FARFOUR Inn & Suite (Общество с ограниченной ответственностью «ФарФор»), в области предоставления гостиничных услуг и являются корпоративным нормативным документом, регламентирующим внутреннюю деятельность отеля.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «Исполнитель» - отель FARFOUR Inn & Suite (Общество с ограниченной ответственностью «ФарФор», (ООО «ФарФор», ИНН 6670503240, ОГРН 1216600045023), (далее по тексту – «Отель или Исполнитель»), предоставляющий Потребителю гостиничные услуги;
- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.;
- «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «Потребитель» (Гость) – физическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;
- «Бронирование» - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;
- «Время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;
- «Время заезда» - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;
- «Договор» - договор о предоставлении Гостиничных услуг, заключенный между Заказчиком или Потребителем и Исполнителем, предоставляющим Потребителю гостиничные услуги, в соответствии с настоящими Правилами;

Отелю присвоена категория 4 звезды, что подтверждается Свидетельством о присвоении категории Гостинице, номер 78/АА-46/1435-2023 от 20.02.2023, наименование аккредитованной организации по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Бюро классификации и экспертизы», срок действия свидетельства – до 19.02.2026.

В отеле оборудованы 54 номера следующих категорий: 50 номеров первой категории, 4 номера повышенной комфортности:

- **COMFORT** – Современный уютный номер первой категории площадью 19м². Номер оснащен системой бесключевого доступа и полностью автоматизирован: всей техникой можно управлять со смартфона или с touch-панелей, расположенных у изголовья кровати и у ванной комнаты.
- **STANDARD** – Современный комфортный номер первой категории площадью 20м². Номер оснащен системой бесключевого доступа и полностью автоматизирован: всей техникой можно управлять со смартфона или с touch-панелей, расположенных у изголовья кровати и у ванной комнаты.
- **BUSINESS** – Стильный комфортный номер первой категории площадью 26м². Большая двуспальная кровать с ортопедическим матрасом и усиленная шумоизоляция обеспечат здоровый и крепкий сон. Номер оснащен современной эргономичной рабочей зоной, а также всей техникой, необходимой для комфортного пребывания.
- **JUNIOR SUITE** – Современный просторный номер высшей категории площадью 29м². Большая двуспальная кровать с ортопедическим матрасом и усиленная шумоизоляция обеспечат здоровый и крепкий сон. Номер оснащен современной эргономичной рабочей зоной, а также всей техникой, необходимой для комфортного пребывания.

Режим работы Отеля – ежедневный, круглосуточный.

Время заезда с 14:00, время выезда до 12:00.

Завтраки с 07:30 до 11:00.

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

2. Условия бронирования

Исполнитель осуществляет Бронирование путем принятия от Потребителя (или Заказчика) заявки на Бронирование (далее – «Заявка») посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от Потребителя или Заказчика.

Телефон **+7(343) 343 14 41**, e-mail: **reception@farfour.ru**

Бронирование номера через сайт Отеля осуществляется путем заполнения форм на сайте Отеля: **farfour.ru**

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды Бронирования:

а) Гарантированное бронирование – вид Бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до расчетного часа 12.00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от Бронирования, опоздание или не заезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки действие договора прекращается (Гарантированное Бронирование аннулируется);

б) Негарантированное бронирование - вид Бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до 18-00 в день заезда, после чего действие договора прекращаются (Бронирование аннулируется) и далее Отель имеет право предоставить забронированный номер другому Гостю. При этом Заказчик не несет ответственности за не заезд в указанные сроки.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя подтверждения Бронирования. При условии, что заявка, а также подтверждение о Бронировании содержат следующие сведения:

- О наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя;
- О Заказчике или Потребителе;
- О категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров;
- Об условиях Бронирования;
- О сроках проживания в Отеле.

Исполнитель вправе отказать в Бронировании, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера или установлены иные ограничения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Предоплата (депозит) при Бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается в открытом доступе на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

При размещении Потребителя предоплата (депозит) засчитывается в счет оплаты стоимости предоставленных услуг.

Потребитель или Заказчик вправе аннулировать Заявку (отказаться от Гарантированного Бронирования) без применения к нему каких-либо санкций за 24 часа до установленного времени заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от Гарантированного Бронирования).

Отказ от Бронирования: общим правилом является то, что Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Отеля по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Однако в зависимости от канала, через который поступило Бронирование, типа гарантии и того, кто является плательщиком, можно выделить следующие требования к заявкам на отмену:

По всем Бронированиям через не прямые каналы, которые были сделаны через посредников и подразумевают комиссионное вознаграждение, Заявки на отмену Бронирования должны исходить от посредника (агентства) в письменном виде, вне зависимости от типа гарантии и того, кто производит оплату Бронирования.

По негарантированным Бронированиям через прямые каналы Заявка может быть принята от Гостя как в письменной, так и в устной форме.

По Бронированиям со стандартной гарантией или предоплатой Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком или предоставляет гарантию Бронирования.

Стандартные условия отмены – гарантированные Бронирования могут быть отменены без взимания платы за простой номера за 24 часа до установленного времени заезда, после этого времени с поручителя взимается плата за простой одного номера в размере стоимости первой ночи. Негарантированные бронирования могут быть отменены без платы за простой номер в любое время; по наступлению 18:00 Отель имеет право самостоятельно отменить негарантированные бронирования.

Иные условия отмены могут быть предусмотрены для специальных тарифов и пакетных предложений в индивидуальном порядке.

Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя, с Потребителя или Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

Стандартные условия – в случае если гарантированное бронирование не было отменено до 18:00 дня прибытия, и Гость не прибыл, то Отель взимает сумму, равную стоимости первых суток проживания. Отель обязуется сохранить за Гостем номер до 12:00 дня следующего за днем прибытия/дня заезда.

В Договоре с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем могут быть установлены другие правила отмены, если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, согласно заключенному договору, применяются условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком (Агентом, Компанией). При этом в указанном договоре будет указан срок(и) для аннулирования брони, а также условия отмены.

3. Условия проживания.

Договор на проживание заключается в предусмотренной законом форме между Потребителем и Исполнителем путем предъявления Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подписания двумя Сторонами регистрационной карты установленного образца, в свою очередь, администратор службы приема и размещения выдаёт Потребителю ключ, предоставляющий доступ в номер на период его проживания.

Документами, удостоверяющими личность и оформленными в соответствии с законодательством Российской Федерации, являются:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14 – летнего возраста;
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации (при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего этот факт);
- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации установленного образца;

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина;
- Вид на жительство лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина;

Заселение в Отель производится только при предъявлении паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя в обязательном порядке на каждого фактически проживающего.

Заселение в Отель 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) оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в соответствии нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них), оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подписывая регистрационную карту Потребитель, таким образом, дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Отель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в Заявках, при условии, что нахождение гражданина в Отеле и его регистрация не противоречит законодательству Российской Федерации.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 и внесены изменения от (17 мая 2021 г. №744) «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».

Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда, может быть предоставлена услуга раннего заезда с 06.00 до 14.00, при этом взимается дополнительная оплата в размере 50% одних суток проживания. Заезд до 06.00 возможен только в случае оплаты полной стоимости суток, предшествующих забронированной дате заезда. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

Гарантированное заселение ранее 14.00 возможно только в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

Максимальное количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере, в зависимости от категории номера. Дети до 6 лет проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением кровати для ребенка в возрасте до 3-х лет или доп. места для ребенка до 6 лет.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться на стойку ресепшн до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен, при этом Отель оставляет за собой право предоставить Гостю другой номер вместо того, в котором он проживал.

При оформлении проживания в Отеле администратор службы приема и размещения выдает Гостю ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Количество выданных ключей должно соответствовать количеству зарегистрированных в номере Guestов.

При утере ключа, Гость незамедлительно должен обратиться на стойку ресепшн. По просьбе Гостя, и с обоюдного согласия Отеля и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам (посетителям) в номере с 6.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя, указанного в пункте 3 настоящих правил. Данный документ должен быть предоставлен администратору службы приема и размещения для регистрации посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки приема и размещения.

После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Guestов не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок допуска посторонних лиц (посетителей) направлен на обеспечение защиты жизни и здоровья Guestов и сотрудников Отеля, а также сохранности имущества Отеля и проживающих Guestов, а также выполнение установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.

Проживание Guestов вместе с их питомцами не разрешается.

Проход в номер производится только по ключу от номера.

При выезде из Отеля Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги и сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения.

4.Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Отелем:

- проживание в номере Отеля в течение всего срока, указанного в регистрационной карте Гостя;
- наличие в номере душевой кабины и туалета;
- наличие в номере сейфа, мини-бара, телевизора, телефона, фена;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- смена полотенец по запросу Гостя (не реже 1 раза в день);
- ежедневная уборка в номере (производится с 11:00 часов до 18:00 часов);
- смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Отеля;

Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- справочная информация по городу;
- доступна услуга печати документов на ресепшн;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- кровать для ребенка в возрасте до 3-х лет;
- детское кресло в Ресторане для детей до 3-х лет.

Отель не предоставляет круглосуточное обслуживание в номерах.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям с их согласия и за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Услуги ресторана и бара;
- Услуги прачечной и химчистки:
- Вещи, сданные в стирку, будут возвращены через 24 часа
- Вещи, сданные в химчистку, будут возвращены в течение 3 суток;
- Возможность и условия предоставления срочного сервиса уточняются в каждом конкретном случае у администратора службы приема и размещения;
- Услуга "Глажка" может быть выполнена только для чистых вещей;
- Заказ, не имеющий заполненную и подписанную Потребителем форму, считается недействительным и не выполняется;
- При отсутствии рекомендаций по обработке Отель не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске;
- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки;
- Отель не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удалённую гостем фурнитуру, не подлежащую обработке;
- Отель не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные Гостем в течение 6 месяцев после сдачи.

5. Порядок оплаты

В Отеле установлена как полная, так и посуточная предоплата проживания (забронированного срока) в момент регистрации (заселения) Гостя в Отель. В случае продления забронированного срока возможна посуточная оплата проживания.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счет.

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12:00 текущих суток.

При заселении с 06.00 до 14.00 Гостей, имеющих бронирование в отеле, в день заезда взимается дополнительная оплата за ранний заезд в размере 50% стоимости 1 суток проживания по цене на день заезда. Заезд до 06.00 возможен только в случае оплаты полной стоимости суток, предшествующих забронированной дате заезда.

Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета:

- 12.00 до 18.00 - 50% стоимости номера в день выезда Гостя
- после 18:00 - 100% стоимости номера в день выезда Гостя.
- Оплата может производиться:
- банковским переводом на расчетный счет Отеля (все платежи банковским переводом производятся в российских рублях):
- банковской картой (следующих платежных систем: Visa International, MasterCard, Maestro, MIR)
- наличными в российских рублях в кассах Отеля

Оплата банковской картой принимается только от держателя карты.

При регистрации заезда следует предъявить банковскую карту, использованную для оформления Бронирования. Бронирование должно быть оформлено на имя держателя банковской карты. В случае отсутствия карты или несовпадении имени Гостя и имени, указанного на карте, предоплата возвращается на карту, с которой была произведена оплата, а оплата Бронирования вносится другим способом.

При заселении, по желанию, 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, и т.д., вносит депозит наличными или банковской картой в размере 5000 рублей/сутки, которые Гость должен пополнять по мере пользования услугами.

При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги.

В случае возникновения положительного остатка на счете Гостя на момент выезда из Отеля, неиспользованная сумма депозита возвращается Гостю (или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на банковскую карту, наличными), согласно правилам, закрепленным законодательством РФ и внутренними процедурами Отеля.

Расчеты с юридическими лицами

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке.

Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами наличными (в том числе возвраты) - в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 09 декабря 2019 г. №5348-У «О правилах наличных расчетов»).

В случае необходимости получения счет-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчет или банковской картой перед заселением необходимо предоставить оригинал доверенности от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения акта выполненных работ, счет-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счет-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счет-фактуры и акт выполненных работ.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Отель выдает Гостю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счета-фактуры.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ.

6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды 1 и 2 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники следственного комитета, сотрудники уголовно-исполнительной системы, сотрудники федеральной противопожарной службы, сотрудники таможенного органа, фельдъегерской связи (следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, в соответствии с подтверждающими документами);
- 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 и приравненные к ним лица;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

7. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по Договору) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества, ртуть, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- ношение и хранение любого вида оружия, за исключением Потребителей, имеющих по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию Отеля предоставить документы, подтверждающие такое право;
- курить на всей территории Отеля (в частности - в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе электронные сигареты и кальяны. В случае установления сотрудниками Отеля фактов курения, в том числе электронных сигарет и кальяна, Гостем в номере или иных помещениях Отеля, Гость обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Отеля согласно прейскуранту;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 23 часов до 8 часов;
- переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;
- проводить фото и видео съемку без разрешения администрации Отеля, которое может быть получено только по средством официального запроса;
- отключать элементы противопожарной системы Отеля (датчики-дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

В случае нарушения условий данного пункта и/или законодательства Российской Федерации, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

8. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги; строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- ознакомиться с планом эвакуации, размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- во время проведения практических тренировок по эвакуации принимать участие в учебной эвакуации из здания;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое Гость немедленно обязуется, сообщить сотрудникам службы приёма и размещения Отеля и действовать согласно их указаниям;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Отеля;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права другихGuestов на отдых;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Guestом стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности; при выезде из Отеля произвести полный расчет за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать электронный ключ от номера.
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, а также в экстремальных ситуациях Гости обязаны строго следовать указаниям сотрудников Отеля, выполнять требования сотрудников об освобождении Отеля.

9. Обязанности Отеля:

Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика
- сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;
- сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров;
- перечень услуг, входящих в цену номера;
- 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, а также о порядке отмены бронирования;

- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- правила предоставления гостиничных услуг;

Отель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

10. Права Отеля:

Отель 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.

Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле 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.

Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения законодательства Российской Федерации, в том числе, но не ограничиваясь, несвоевременной оплатой за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявлением со стороны Гостя в отношении персонала и других посетителей Отеля агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

Отель имеет право отказать Гостю в заселении в случае, если Гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении и нарушает общественный порядок и/или представляет угрозу безопасности окружающих.

В случае истечения срока проживания Потребителя в Отеле при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Отель вправе уведомить правоохранительные органы, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация Отеля помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Отеля.

11. Дополнительная информация об условиях проживания:

Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого индивидуального сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Отель не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом службе приема и размещения Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей и (или) документов, сотрудники Отеля принимает все меры по возврату их владельцу. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в комнату для хранения забытых вещей Отеля, а в отдельных случаях могут быть переданы в правоохранительные органы.

Порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата находок утвержден Управляющим отеля и находится в службе приема и размещения.

Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Для отдельных категорий забытых вещей действуют особые условия изложенные в Порядке регистрации забытых вещей.

Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также употребленных вне зон, отведенных для общественного питания Отеля.

Для обеспечения безопасности детей, Гостям не рекомендуется оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

Отель обеспечивает полное соответствие нормам Сан ПиН, от 1 января 2021 г. СП 2.1.3678-20 и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Отеле Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке ресепшн.

Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

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 «О утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Отелем в соответствии с настоящими правилами, а также по договору оказания гостиничных услуг Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя (Заказчика) в результате предоставления гостиничных услуг, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

Возврат за услугу проживания при отказе гостя от данной услуги осуществляется не более чем через 30 минут после заезда гостя (оформления гостя для пребывания в отеле), при условии, что услугами не воспользовались (нет следов пребывания гостя в номере, не требуется дополнительная уборка), в противном случае, отказ от услуг после указанного времени признается сторонами как оплата исполнителю фактически понесенных им расходов для оказания услуг (т. е. Денежные средства за услуги гостю не возвращаются).

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 на стойке ресепшн в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.