

I. Общие положения и основные понятия.

«Бронирование» - Закрепление за потребителем номера (места в номере) гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг и имеющий наименование «Гайд Парк», расположенный по адресу: г. Тверь, ул. Новоторжская, д.2, нежилое помещение II.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая основные, дополнительные и сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

«Исполнитель» - ООО «Утро», с местом нахождения по адресу: г. Тверь, ул. Новоторжская, д.2, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги.

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или 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, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее -Договор) в пользу Потребителя.

«Сопутствующие услуги» — гостиничные услуги, оказываемой Исполнителем по обеспечению Потребителя (Заказчика) суверенной продукцией, туристкой символикой, услуги специальных видов связи, предоставление индивидуальных сейфов и другие услуги, оказываемые Исполнителем как бесплатно, так и по отельным Прейскурантам Исполнителя.

«Дополнительные гостиничные услуги» - гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостинице.

«Местное время» — время в месторасположении гостиницы.

«Номер» — помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

«Прейскуранты» — внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным директором Исполнителя в которых устанавливаются:

- категории номеров и их характеристики;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);

— перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы Потребителем;

— перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг исполнителя в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

«Служба приема и размещения» — служба, расположенная на первом этаже гостиницы и занимающаяся бронированием номеров в гостинице, приемом, регистрацией и расселением гостей (Потребителей).

Прейскуранты на русском языке размещены в доступном для их ознакомления помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения), а также на официальном сайте Исполнителя.

Исполнитель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Потребителю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

«Публичная оферта» — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг предложение Исполнителя заключить договор на предоставление гостиничных услуг, включая настоящие Правила бронирования и проживания в «Гайд Парк» Прейскуранты и другие документы, раскрывающие суть предложения.

«Акцепт» — это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

«Расчетный час» — время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

«Расчетный час заезда» — 14 часов 00 минут по местному времени.

«Расчетный час выезда» — 12 часов 00 минут по местному времени.

«Цена Номера (места в Номере)» - тариф, утвержденный Исполнителем, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг за сутки. При этом для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и бронирования, Правилами пожарной безопасности, а так же согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ путем предоставления документа, удостоверяющего личность или иного документа (перечень определен в Постановлении Правительства РФ от 09.10.2015 №1085).

Настоящие Правила, а также Прейскуранты на гостиничные услуги, утвержденные Исполнителем, являются публичной офертой «Гайд Парк» в адрес неограниченного круга Потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. При заключении договора Потребитель (Заказчик) сам ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта гостиницы.

Потребитель осуществляет Акцепт Публичной оферты путем:

- оплаты денежных средств в Службе приема и размещения
- подтверждения бронирования.

II. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в гостинице.

2.1 Исполнитель обязан заключить договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем (Заказчиком) путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильного, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта гостиницы.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем Заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

Договор также считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

2.2. Бронирование номеров, заселение и выписка гостей (Потребителей) в гостинице производится круглосуточно.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно и доводится до сведения Потребителя в Службе приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы.

2.3. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке и английском языке в Службе приема и размещения.

2.4. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.4.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере). Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 14-00 часов Местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока,

бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п.2.4.2 ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования (далее Аннуляция гарантированного бронирования), опоздания или не заезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере) за сутки.

Не заездом признается неприбытие Потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения гостиницы) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием потребителя признается заезд Потребителя после Расчетного часа заезда дня запланированного заезда и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более цены Номера (места в Номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.4.2. Негарантированное бронирование- вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 18-00 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем и Заказчиком не вносится.

При бронировании Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору, с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.5 Бронирование считается гарантированным при условии финансовых гарантий как минимум первых суток проживания в отеле. Варианты финансовых гарантий: оплата наличными в отеле, оплата кредитной картой в отеле, оплата кредитной картой посредством бронирования средств с кредитной карты (предварительная авторизация), безналичная оплата. Отель оставляет за собой право предварительного блокирования средств на кредитной карте до приезда гостя.

2.6. При гарантированном бронировании номер сохраняется за гостем в течение одних суток со дня заезда. В случае не заезда в отель или опоздания гостя более чем на сутки отель вправе удержать стоимость одних суток проживания в забронированном номере.

2.7. Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования производится не менее, чем за сутки до даты заезда, если иное не установлено письменным

договором, заключенным с Потребителем или с Заказчиком. Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в гостинице осуществляется Исполнителем путем принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма аннулирования Заявки (Отказа от бронирования номера) устанавливается Исполнителем (Приложение к настоящим Правилам)

В этом случае предоплата подлежит возврату. В случае несвоевременной аннуляции отель имеет право на компенсацию в размере 100% от стоимости проживания за одни сутки. Другие условия аннуляции бронирования принимаются в соответствии с заключенными договорами на оказание гостиничных услуг.

2.8. При бронировании Заказчиком (юридическим лицом), либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору, с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.9. Порядок оформления проживания и оплаты.

2.9.1. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет.

2.9.2. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей.

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

2.9.3. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация не предусмотрены.

2.9.4. Цена Номера (места в Номере) и Перечень гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в номере), устанавливается действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

2.9.5. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количество проживающих в номере, иных факторов и действуют в течение ограниченного времени. Цена Номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере) и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2.9.6. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится:

— в полном объеме в размере Цены Номера (Места в Номере) за весь срок проживания в гостинице;

— за первые сутки проживания в гостинице в размере Цены номера (места в Номере) в момент размещения Потребителя и платеж за каждые последующие сутки (либо несколько суток) проживания в гостинице. Платеж за каждые последующие сутки (либо несколько суток) проживания осуществляется Потребителем до Расчетного часа выезда.

Дополнительные услуги могут оплачиваться как при заезде, так и при выезде в конце срока проживания и при временном выезде с территории отеля.

При выезде из Гостиницы Потребитель должен заблаговременно оповестить Службу приема и размещения, сдать номер (номер принимается в присутствии Потребителя) и ключ от номера.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении наличных расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности. При осуществлении безналичных расчетов дополнительно к кассовому чеку выдается Акт выполненных работ. Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере менее суток (например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня) плата взимается в размере Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере платы за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов плата взимается в размере Цены Номера (места в Номере) за сутки.

В случае задержки выезда Потребителя после времени выезда (расчетного часа) текущего дня (поздний выезд) существует следующий порядок оплаты:

— при выезде до 18:00 включительно взимается плата за номер (место в номере) в размере платы за половину суток;

— при выезде после 18:00 плата взимается в размере Цены Номера (места в Номере) за сутки.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные Российские рубли, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, MasterCard, а также иные платежные средства, действующие на территории РФ.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего в момент подписания договора с Потребителем (Заказчиком).

2.9.7. Все гости, проживающие в номерах отеля, должны быть зарегистрированы в соответствии законодательством Российской Федерации. Посторонние лица могут находиться в номерах проживающих гостей по их желанию в период с 8:00 до 23:00 часов. После 23 часов гости обязаны оформить свое пребывание в гостинице – зарегистрироваться в Службе приема размещения согласно действующим Правилам и оплатить свое проживание в номере в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.9.8. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.

При наличии свободных номеров (Мест в Номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

2.9.9. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы. Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в Порядке, установленном выше в настоящих Правилах для Оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренным настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в п.2.9.6 настоящих Правил.

2.9.10. В случае проживания Потребителя в Гостинице и изменения даты выезда на более ранний срок, Потребитель обязан уведомить Исполнителя за 24 часа до планируемого выезда. В случае не уведомления Исполнителя в установленный срок Потребитель имеет право выставить штраф за позднюю аннуляцию бронирования, в размере Цены Номера (места в Номере) за одни сутки проживания согласно действующему в момент подтверждения бронирования Прейскуранту Исполнителя, а при отсутствии предварительного бронирования — согласно Прейскуранту Исполнителя, действующему в момент заезда Потребителя.

2.9.11. Дети до 5-х лет проживают в отеле бесплатно. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

2.9.12. В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда и в течение всего периода пребывания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

3. Порядок предоставления Гостиничных услуг.

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

— вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

3.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы. Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

К оплате Дополнительных услуг Исполнителем принимаются наличные Российские рубли, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, MasterCard, а также иные платежные средства, действующие на территории РФ

3.4. В Гостинице разрешено проживание с домашними питомцами (собака или кошка) до 10 кг.

Проживание в гостинице с домашними питомцами более 10 кг нужно согласовывать с представителями гостиницы.

Гость должен получить разрешение от Гостиницы заранее, во время бронирования.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Гостинице как владельцев животных, так и других гостей установлены следующие правила:

- владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов администрация Гостиницы вправе отказать в поселении;

- всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец;

- администрация Гостиницы оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам и гостям, не разрешать проживание с такими домашними питомцами.

Запрещено нахождение животных в ресторанах, барах. Запрещены агрессивные и бойцовские собаки. Гость обязан возместить ущерб, причиненный питомцем, включая химчистку ковров от любых видов пятен.

В случае проживания Потребителя в Гостинице с домашними животными взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования, либо на момент размещения.

3.5. Исполнитель вправе изменять в случае необходимости порядок оказания **Дополнительных гостиничных услуг**, в том числе услуг общественного питания.

3.6. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категории выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу и препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

4. Права и обязанности Потребителя.

4.1. Потребитель вправе:

- пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

- соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в Информационной папке в каждом Номере Гостиницы;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

При выезде из отеля Потребитель должен заблаговременно оповестить Службу приема и размещения, произвести полный расчет за проживание и

оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера, возместить ущерб (в случае необходимости), причиненный имуществу Исполнителя в соответствии с действующим на момент проживания Прейскурантом цен на порчу имущества.

4.3. Потребителю запрещается:

— в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере гостиницы в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, представленных Исполнителем;

— передавать посторонним лицам ключ от Гостиничного номера;

— курить в Номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;

— приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические и иные опасные предметы.

5. Льготы, предоставляемые при размещении в Гостинице.

Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании гостиничных услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

6. Ответственность Исполнителя и Потребителя.

6.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в Порядке и в сроки, установленные в настоящем положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение (Приложение №2 к настоящим Правилам). Исполнитель ставит в

известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в Порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и /или упущенную выгоду, возникшую в случае временного отсутствия телефонной связи и /или мобильной (сотовой) связи и /или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.3. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которого эти материалы (предметы) теряют свои изначальные качества. Ущерб, нанесенный отелю, подлежит возмещению на основании акта о порче имущества и согласно утвержденному Исполнителем Прейскуранту на порчу имущества.

6.4. Курение в здании отеля строго запрещено. За нарушение законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака устанавливается дисциплинарная, гражданско-правовая, административная ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5. Потребителем следует соблюдать тишину с 23.00 до 7.00 часов и порядок на территории отеля. Потребитель несет ответственность за иные нарушения законодательства РФ, в том числе нарушения паспортно-визового режима.

6.7. В целях обеспечения личной безопасности Потребителей и соблюдения порядка на территории Гостиницы ведется видеонаблюдение.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения противоправных действий.

6.8. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Потребитель может решить их в дневное время с

руководителем Службы приема и размещения, руководством Гостиницы лично или по телефону, в ночное время — с администратором Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков Потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной в Службе приема и размещения.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Гостиницы и Потребители (Заказчики) руководствуются действующим законодательством РФ.