

# Положение о порядке проживания в гостинице «Красная»

## ПОНЯТИЯ.

1. Под понятием «Гость» следует понимать лицо, находящееся в гостинице, пользующееся услугами гостиницы, включая услуги по проживанию.
2. Под понятием «Посетитель» следует понимать лицо, находящееся в гостинице, пользующееся услугами гостиницы, без услуги по проживанию, на основании документа удостоверяющего личность и получении дневной карты посетителя гостиницы, являющейся основанием правомерного нахождения в гостинице.
3. Под понятием «Оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
4. Под понятием «Не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками гостиницы взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
5. Под понятием «Грубое нарушение правил проживания в гостинице» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации гостиницы и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
6. Под понятием «дневная карта посетителя гостиницы» следует понимать выдаваемую на определенных условиях карту посетителям гостиницы, для возможности находиться в гостинице и получать предоставляемые гостиницей услуги.
7. Под понятием «помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» следует понимать помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажёрных залов и др.

## ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ.

1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Гостиницы.
4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.
5. Не проводить шумных мероприятий в Гостинице, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
8. Гостиница обязана предоставить гостю или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
  - вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции по её получению;
  - побудка к определённому времени.

## ПРАВА ГОСТЯ

1. Пользоваться всеми объектами Гостиницы в установленном регламентом рабочего времени интервале.
2. Получать информацию по работе объектов гостиницы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
3. Проводить в гостиницу лиц посещающих гостей гостиницы с получением дневной карты до 23.00 часов. После этого часа посетитель гостиницы должен оплатить проживание в гостинице или покинуть гостиницу.
4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
5. В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 152-ФЗ, давать свое согласие на обработку своих персональных данных; а также давать свое согласие на совершение действий, предусмотренных п.п. 3 ст. 3 Федерального закона "О персональных данных".

## ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
2. Соблюдать правила пожарной безопасности.
3. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
4. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
5. Беречь имущество гостиницы, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать гостинице ущерб в соответствии с утверждённым прейскурантом цен на порчу гостиничного имущества.

## В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

1. Курить в непредусмотренных для этого местах.
2. Запускать фейерверки.
3. Проводить на территорию отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.
4. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации.
5. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»
5. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
6. Проживать с животными. Нарушение требования о запрете проживания в гостинице с животными дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а так же влечет за собой возмещение убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в гостинице (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.).

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ПРАВА ГОСТЯ

1. Администрация гостиницы имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но не оказанные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ если иное не предусмотрено Договором.
4. Гостиница в соответствии с ФЗ "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, запрашивает у гостя согласие на обработку его персональных данных; а согласие на совершение действий, предусмотренных п.п. 3 ст. 3 Федерального закона "О персональных данных".
5. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне гостиницы.
6. Администрация гостиницы не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

#### ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

1. В случае возникновения у Гостя гостиницы спорных вопросов относительно качества услуг, оказанных гостиницей, Гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с Администратором гостиницы путём обращения на ресепшн.
2. При обнаружении недостатков оказанной услуги Гость вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги.
3. Гостиница должна устранить недостатки, обнаруженные Гостем гостиницы, в течение часа с момента предъявления таких требований.
4. Требования гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.
5. Все споры и разногласия должны решаться при участии обеих сторон, в случае не разрешения сторонами спора между собой мирным путем, спор разрешается в порядке согласно законодательства РФ.