

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «КРИСТАЛЛ »

г. Кисловодск, 2025 г.

Содержание

Статья 1. Общие положения.

Статья 2. Порядок и условия бронирования.

Статья 3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг.

Статья 4. Оплата за проживание и услуги.

Статья 5. Права и обязанности гостей.

Статья 6. Права и обязанности отеля.

Статья 7. Правила поведения в отеле.

Статья 8. Требования противопожарной безопасности.

Статья 9. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности.

Статья 10. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей" и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостинице.

ГЛОССАРИЙ:

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

Гостиница (Отель) - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру;

Потребитель (Гость) - 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.

Исполнитель - ИП Шагинян Г.А. (отель «КРИСТАЛЛ»/гостиница), Свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ) за основным государственным регистрационным номером (ОГРНИП 322265100039438) , расположенное по адресу: Ставропольский край, г. Кисловодск, ул.Горького 14

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице 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.

Служба приема и размещения (reception) – это служба Гостиницы, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее – СПиР).

Служба бронирования – это служба Исполнителя, осуществляющая бронирование мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в гостинице.

Публичная оферта - это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Гостиницы заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетитель - лицо, не проживающее в Гостинице, но имеющее право по приглашению Гостя пребывать в номере с 08:00 до 21:00 часов без взимания дополнительной платы. Гость несет полную ответственность за действия Посетителя, в том числе, в случае нанесения ущерба имуществу гостиницы, возмещает его полную стоимость. Посетитель не является клиентом Гостиницы и обязан предъявить свои паспортные данные на ресепшн для учета посетителей.

Пребывание Посетителя после 21:00 часов допускается при соблюдении двух условий:

- обязательной регистрации Посетителя в регистрационной карте;
- оплатой Гостем стоимости пребывания Посетителя в номере в соответствии с действующим прейскурантом на гостиничные услуги.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При не заезде более чем на сутки договор прекращается, удерживается штраф в размере стоимости суток. .

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается. При негарантированном бронировании оплата производится Гостем при заезде в гостиницу. Негарантированное бронирование происходит после получения Гостем подтверждения бронирования от Гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя. В случае опоздания, негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 23 часов 59 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до указанного времени бронирование аннулируется. Обязательства Гостиницы по приему и размещению прекращаются, а дальнейшее размещение производится при наличии свободных номеров и/или мест на общих основаниях. Финансовых обязательств между гостиницей и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

Аннулирование заявки – отмена Гостем/Заказчиком гарантированного или негарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте: info@hotelkristal.ru в следующие сроки: за 168 часов до даты планируемого заезда.

Базовая цена номера/места в номере - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем (прейскурант), в отношении определенной категории номера, действующих на дату оказания гостиничной услуги.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Отель «КРИСТАЛЛ» , Режим работы гостиницы круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода проведения ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Гостиницы для проведения ремонтных работ.

1.2. Номерной фонд включает в себя 51 номер следующих категорий: “Стандарт”, “Комфорт Плюс”, “Люкс”, “Люкс Семейный”

1.3. На территории здания, где расположен отель, также располагается торговый центр

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Гостиницы любым из следующих способов:

Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Гостиницы любым из следующих способов:

- По телефону: 8-903-414-14-82/8-800-100-90-20
- Путем размещения электронной заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Гостиницы: <https://hotelkristal.ru/prozhivanie/>
- По электронной почте: info@hotelkristal.ru
- Путем личного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию, предоставленную на русском или английском языке:

2.2.1. Ф.И.О. гостя (группы Гостей) и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке;

- Даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- Категорию бронируемого номера;
- Способ оплаты (наличный / безналичный расчет);
- Контактный номер Гостя для связи;
- Адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае непредставления Гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п.2.2., Гостиница оставляет за собой право отказать Гостю (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется в следующем порядке:

2.4.1. Гарантированное бронирование производится при условии осуществления Гостем/Заказчиком предварительной оплаты в размере полной стоимости проживания. При аннулировании заявки на гарантированное бронирование в установленном порядке и сроке - отмена осуществляется без взимания платы.

2.4.2. Негарантированное бронирование производится на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя/Заказчика. При аннулировании заявки на негарантированное бронирование в установленном порядке и сроке - отмена осуществляется без взимания платы.

2.4.3. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера в гостинице.

2.5. После получения Подтверждения бронирования и счета на оплату Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, указанные в счете на оплату и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в счете или в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Гостиница оставляет за собой право отменить гарантированное бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления оплаты гостиничных услуг в полном объеме на расчетный счет либо в кассу Гостиницы.

2.7. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Гостиницей услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Гостиницы, размещенном на Службе приема и размещения (reception) Гостиницы либо на официальном Сайте.

2.8. Цена номера (место в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

3.2. Предельный срок проживания в гостинице составляет – 90 (девяносто) суток.

3.3. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем принятием договора-оферты при бронировании на сайте.

3.3.1 Договор, заключаемый с Потребителем/Заказчиком - физическим лицом является публичным договором.

3.3.2 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).

3.4. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

3.4.1. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

3.4.2. Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

3.4.3. Свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

3.4.4 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;

3.4.5. 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 (одного из них);

3.4.6. Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;

3.4.7. 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;

3.4.8. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с Международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лиц без гражданства;

3.4.9. Разрешения на временное проживание лиц без гражданства;

3.4.10. Вида на жительство лиц без гражданства;

3.4.11. Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

3.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер по Базовой цене номера.

3.6. Для организации безопасности проживания администрацией Гостиницы установлен пропускной режим – вход на территорию Гостиницы осуществляется при предъявлении карты гостя и/или электронного ключа.

3.7. Вход и нахождение Посетителей по приглашению Гостя осуществляется с 08:00 до 21:00 часов по документу, который должен быть передан в СПиР со следующими данными: Ф.И.О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Нахождение Посетителя в Гостинице после 21:00 часов допускается при условии регистрации Гостем Посетителя и осуществлением оплаты стоимости пребывания Посетителя в номере в соответствии с прейскурантом.

3.8. При заселении в Гостиницу Гостю выдается электронный ключ, который является собственностью Гостиницы и подлежит возврату гостем по окончании срока пребывания.

3.9. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.10. Общее количество гостей, проживающих в номере не может превышать допустимого количество мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3. настоящих Правил.

3.11. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 30 (тридцати минут) с момента поселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денежных средств производится в установленном порядке (см. п.4.13.) после инспекции номера сотрудником службы номерного фонда.

3.12. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 30 минут (тридцати минут) с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

Оплата за проживание и Услуги, дополнительные услуги предоставляемые Гостиницей, могут осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также банковскими картами в рублях РФ.

Для оплаты Услуг на территории Гостиницы принимаются следующие виды карт платежных систем: VISA, Mastercard, МИР, China Union Pay, JCB.

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Оплата временного проживания за номер (сутки) в Гостинице определена в прейскуранте, с которым Гость может ознакомиться в СПиР (reception) и на официальном сайте:

<https://www.hotelkristal.ru>

Не взимается плата за проживание детей до 4 (включительно) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. По дополнительному запросу Гостя в номер может быть предоставлена бесплатно детская кроватка.

Проживание детей в возрасте:

- до 4-х лет – не взимается плата по тарифу дополнительного места;
- от 5-ти лет взимается плата по тарифу дополнительного места.

При предоставлении дополнительного места Гостю плата взимается согласно действующему прейскуранту.

В Гостинице установлен Расчетный час: 12:00 часов дня по местному времени. Заезд: с 15:00 часов дня по местному времени, выезд: до 12:00 часов по местному времени.

Гостиница вправе поселить прибывшего Гостя в период с 12:00 до 15:00 часов текущих суток при условии готовности номера к проживанию.

Ранний заезд в номер:

- Заселение гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и с последующим проживанием в Отеле производится только при наличии свободных номеров/мест и плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда

взимается в размере, не превышающем плату за половину суток стоимости соответствующего тарифа.

- Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном исполнителем, согласно действующего прейскуранта.
- Размещение гостя (при условии оплаты более, чем за сутки последующего проживания) до расчетного часа с 00:00 до 06:00 часов плата за проживания взимается в размере 100 % стоимости номера соответствующей категории/от 06.00 до 12.00 часов плата за проживание в размере 50% стоимости номера .
- Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время, поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится только при наличии свободных номеров/мест в Отеле. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда.
- В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается от соответствующего тарифа за полные сутки проживания в следующем порядке:

- не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00 часов текущего дня) – оплата за половину суток;

- от 6-ти часов после расчетного часа (с 18:00 часов текущих суток до 12:00 часов следующих суток) – оплата за полные сутки.

4.14. Оплата гостиничных услуг при негарантированном бронировании или поселении от стойки, с согласия Гостя, производится в момент заключения договора оказания гостиничных услуг (регистрации на стойке СПиР) в размере полной стоимости проживания.

4.15. Окончательный расчет за предоставленные гостиничные и иные платные услуги оплачиваются Гостем в полном объеме, с учетом суммы предварительной оплаты, не позднее Расчетного часа – 12:00 часов по местному времени последних суток пребывания в Гостинице.

4.16. Возврат денежных средств Гостю возможен только за не оказанные по предварительному заявлению Гостя, оплаченные услуги по проживанию и дополнительные услуги. Возврат денежных средств за услуги по проживанию возможен при выезде гостя из номера не позднее расчетного часа – 12:00 часов за последующие забронированные и оплаченные сутки проживания. За первые сутки проживания возврат денежных средств не производится, кроме случаев указанных в п. 3.13. настоящих Правил. Возврат денежных средств уплаченных за дополнительные услуги по питанию возможен при предварительном уведомлении Гостем за 1 сутки.

4.17. Возврат денежных средств производится в соответствии с установленным в Гостинице порядком:

4.17.1. Возврат при оплате наличными осуществляется только наличными денежными средствами из кассы Гостиницы Гостю, которым внесена оплата. В случае возврата наличных денежных средств Гостю необходимо:

- предъявить документ удостоверяющий личность;
- предъявить кассовый чек;
- заполнить заявление на возврат денежных средств;
- заполнить расходный кассовый ордер.

4.17.2. Возврат, при оплате с использованием банковской карты. В случае возврата денежных средств на банковскую карту Гостю необходимо:

- предъявить документ удостоверяющий личность;
- предъявить кассовый чек;
- заполнить заявление на возврат денежных средств.

После проведения операции Гостю необходимо расписаться на двух экземплярах чека, подтверждающего возврат денежных средств.

Возврат денежных средств может быть осуществлен только на ту же карту, которая была использована Гостем при оплате услуг.

В случае если оплата производилась по безналичному/наличному расчету от юридического лица, возврат денежных средств осуществляется только при наличии письменной заявки от организации, производящей оплату.

4.18. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные, дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

Стоимость потерянного ключа Гостем - 500 рублей, в случае невозврата.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Гость, при нахождении на территории Гостиницы, обязан:

Соблюдать настоящие Правила;

5.1.2. В течение всего времени нахождения в Гостинице иметь при себе карту Гостя и электронный ключ, а также предъявлять его по первому запросу сотрудниками Гостиницы, в целях подтверждения своего статуса;

5.1.3. Своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые гостиничные услуги и дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- Оплатить стоимость простоя номера, закрытого на время проведения обработки специализированными чистящими средствами, в случае курения внутри жилого помещения;

5.1.6 Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

5.1.7. Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;

Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;

При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;

5.1.11. Уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

Гость при нахождении на территории Гостиницы, вправе:

5.2.1. Требовать от сотрудников Гостиницы качественного и своевременного оказания услуг;

5.2.2. Вносить объективные предложения по улучшению работы Гостиницы;

Требовать возмещения убытков имуществу, в случае если они были причинены действиями или бездействием сотрудников Гостиницы. Убытки возмещаются Гостю только при документальной доказанности их размера, а также причинной связи между действием или бездействием сотрудников Гостиницы и наступившими последствиями в виде убытков.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязана информироватьGuestов 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.

Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

Сотрудники СПиР Гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера/места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее

занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровья Гостей.

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

Гостиница в одностороннем порядке имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или дальнейшем пребывании в Гостинице и выселить Гостя из Гостиницы с составлением акта по данному инциденту, а также пригласить при необходимости сотрудников компетентных органов в следующих случаях:

- 6.5.1. В Гостинице отсутствуют свободные номера;
 - 6.5.2. Гость находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
 - 6.5.3. Нарушения настоящих Правил и/или Правил пожарной безопасности Гостя;
 - 6.5.4. Несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
 - 6.5.5. Проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Гостиницы и других лиц;
 - 6.5.6. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы;
 - 6.5.7. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы;
 - 6.5.8. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы;
 - 6.5.9. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров, ванных комнат в номерах, туалетных кабин) систем видеонаблюдения;
 - 6.5.10. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, правил пожарной безопасности Гостя, общественного порядка.
- Отель вправе отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из отеля в случаях нарушения настоящих правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Комплекса, и/или других лиц.

Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг согласно законодательству Российской Федерации.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

В Гостинице не допускается:

- 7.1.1. Находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Гостиницы;

Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей;

7.1.3. Нарушать режим тишины с 23:00 до 07:00 часов по местному времени;

Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

Использовать в Гостинице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;

7.1.6. Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);

7.1.7. Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и т.п.);

Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

Переставлять и переносить предметы и иное имущество Гостиницы;

Использовать и носить банные махровые халаты в любых зонах Гостиницы, кроме номера проживания Гостя;

7.1.11. Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);

7.1.12. Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;

7.1.13. В соответствии требованиям Федерального Закона Российской Федерации ФЗ-15 от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и в целях пропаганды здорового образа жизни, отель «КРИСТАЛЛ» объявлен «ЗОНОЙ СВОБОДНОЙ ОТ КУРЕНИЯ»:

- На территории Гостиницы запрещается курение во всех номерах:

- В случае нарушения правил о запрете курения в помещениях отеля Администрация вправе выселить Гостя, изыскать компенсацию за доставленные Гостинице и некурящим гостям неудобства в размере 10000 (десяти) тысяч рублей, а также сообщить в правоохранительные органы.

Курение разрешено только в специальном помещении на территории

Гостиница вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории в рабочие дни и в дневное время с 10:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 18:00 часов по местному времени.

Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Гостинице с домашними животными запрещено.

7.4. На территории Гостиницы (за исключением зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Данная мера направлена в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Гостиницей и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Гостиницы и любых иных лиц, находящихся на территории Гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

Родители (лица, их заменяющие) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения:

- несовершеннолетних детей в возрасте до 7 (семи) лет - круглосуточно;
- несовершеннолетних детей в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет - с 21:00 до 06:00 часов;
- несовершеннолетних детей в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 до 06:00 часов.

Родители (лица, их заменяющие) принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- 8.1.1. Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- 8.1.2. Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, кроме тех, что были выданы по запросу Гостя персоналом Гостиницы;
- 8.1.3. Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- 8.1.4. Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- 8.2.1. Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- 8.2.2. Немедленно сообщить об этом по телефону при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- 8.2.3. Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;
- 8.2.4. В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо плотно закрыть за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

8.3. КУРЕНИЕ В НОМЕРАХ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО. ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ДЫМА/ЗАПАХА/ОКУРКОВ СОТРУДНИКАМИ ОТЕЛЯ - ШТРАФ В РАЗМЕРЕ 10 000 рублей.

9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае, если причины снижения качества предоставляемых услуг неустранимы, Гость вправе обратиться с письменной жалобой на имя руководителя Гостиницы с требованием возврата денежных средств за услуги, которые были не оказаны или были оказаны некачественно. При этом периодом некачественного оказания услуг признается время с момента возникновения причин некачественного оказания услуг до момента их устранения. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 рабочих дней со дня подачи жалобы.

9.2. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения и может быть использована Гостем для отражения своего мнения о качестве предоставляемых услуг.

9.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Гостиница ответственности не несет.

9.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

9.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Гостинице материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Гостиницы в размере, определяемом Гостиницей с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества.

9.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиницы, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

9.7. Гостиница не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных обращений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

9.8. Гость несет ответственность за предоставление Гостинице ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

9.9. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право Гостинице отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление Услуги.

9.9.1. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб в полном объеме.

9.9.2. Гостиница не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Гостиницы перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

9.9.3. Гостиница освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, таких как наводнение, пожар, землетрясение, а также в случае войны или военных действий или запретов компетентных государственных органов.

10. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

10.1. Гостиница вправе в одностороннем порядке прекратить оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе в случаях:

10.1.1. Несвоевременной оплаты услуг;

10.1.2. Причинения материального ущерба Гостинице;

10.1.3. Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

10.1.4. По основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999г. № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

10.2. В случае выявления представителями Гостиницы нарушений, установленных в пп. 11.1–11.3, представители Гостиницы (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10.3. В случае выявления врачом скорой помощи среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Гостиницы и сотрудникам Гостиницы, Гостю предоставляются полные и всесторонние сведения о характере, степени тяжести и возможных осложнениях предполагаемого заболевания (либо заболевания представляемого несовершеннолетнего лица), включая данные о результатах обследования, его предварительном диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанными с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях. После чего Гостю выдается направление и рекомендуется пройти обследование в инфекционной больнице г. Ессентуки (в зависимости от состояния Гостя). В случае добровольного согласия Гостя на прохождение обследования Исполнитель обязуется осуществить возврат денежных средств за не оказанные услуги (гостиничные и т.д.). В случае если после предоставления информации Гость выразит отказ от госпитализации и лечения (медикаментозной коррекции), ему предлагается подписать официальный Отказ от добровольной госпитализации. В случае отказа Гостя от добровольной госпитализации и отказа от подписания документа Отказ от добровольной госпитализации комиссией Гостиницы, в составе которой должно быть не менее 3 (трех) представителей от Гостиницы, составляется Акт об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации.

10.4. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. 11.2), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Гостиницы.

10.5. В случае если по истечении указанного в пп. 11.4 срока Гость не осуществит выезд из Гостиницы, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Гостиницы вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом. Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

10.6. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Исполнителем до сведения потребителя. Гость подтверждает обязательство соблюдения настоящих Правил проживания и пользования гостиничными услугами путем подписания Согласия на предоставление гостиничных услуг.