

номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, комиссия помещает в сейф администратора в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в место, отведенное для забытых и найденных вещей в службе приема и размещения. Опись имущества, находящегося в номере и имущества, находящегося в сейфе номера, составляется по форме акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

5.18. В случае нарушения потребителем требований Федерального Закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», потребитель обязан возместить фактически понесенные гостиницей расходы по уборке задымленного помещения в полном объеме, согласно Прейскуранту Исполнителя, а также убытки, вызванные срабатыванием автоматической пожарной сигнализации, в том числе выездом сотрудников пожарной охраны МЧС.

5.19. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов (убытков) по вине потребителя определяются соответствующим Прейскурантом исполнителя. В случае отсутствия в Прейскуранте исполнителя суммы для расчета убытков исполнителя, данная сумма определяется на основании независимого экспертного заключения.

5.20. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного гостю номера на номер той же категории или категорией 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 или 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 гостя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение исполнителя, но без занижения категории проживания для гостя.

В случае отсутствия у исполнителя возможности предоставления взамен другого номера без занижения категории проживания (отсутствия свободных номеров), исполнитель вправе предложить гостю взамен номер категории ниже, с компенсацией разницы между ценой проживания в забронированной (оплаченном) номере и цене проживания в номере, предоставленном взамен.

Гость обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные исполнителем сроки.

Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет исполнителя. При несогласии гостя на замену номера ему подобным, с гостем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

5.21. Переселение Потребителя из номера в другой номер по его просьбе, производится при наличии свободных номеров и заявки от заказчика на переселение. Потребитель (заказчик) получает полный возврат стоимости оплаченных услуг тем же видом оплаты, которым она была произведена (за исключением суммы фактически оказанных услуг) и оплачивает проживание в другом номере (соответственно его категории) в момент переселения.

5.22. При уборке номеров мусором считается все, что находится в урне (корзине для бумаг) и непосредственно рядом с ней на полу, и подлежит утилизации.

5.23. В гостинице запрещено и не допускается проживание с животными.

5.24. Проживающие в номере гости, могут принимать у себя в комнате не более 2 (двух) посетителей. Проживающий гость должен встретить посетителя (посетителей) в холле гостиницы. Посетитель может находиться в жилой зоне или в номере гостя (с согласия последнего) в период: с 9:00 до 18:00 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы приема и размещения, о чем производится запись в журнале учета посетителей (фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники службы приема и размещения гостиницы вправе запросить у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в соответствии с п. 4.2. настоящих Правил. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность в соответствии с п. 4.2. настоящих Правил или отказа предъявить его сотруднику службы приема и размещения для регистрации в журнале учета посетителей, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны гостиницы в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу потребителя (потребителей) и сотрудников гостиницы.

Нахождение посетителей в гостинице в период 18:00 до 9:00 часов по местному времени запрещается. Нахождение в гостинице в период 18:00 до 9:00 часов по местному времени возможно только после регистрации в гостинице в качестве гостя на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с настоящими Правилами, в том числе при наличии возможности дополнительного размещения гостя в номере и оплаты размещения дополнительного места в номере.

5.25. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и других третьих лиц в жилую зону запрещен.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы. Гостиница несет ответственность за надлежащее конфиденциальное обращение с данными гостя, переданными при регистрации проживания в гостинице и при бронировании через Интернет.

6.1.4. Не проводить после 22.00 шумных мероприятий на территории гостиницы.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие информации о гостинице, правил противопожарной безопасности, правилах и ограничениях в гостинице:

а) в каждом номере в виде памятки,

б) в бумажном виде за подписью руководителя гостиницы на стойке в службе приема и размещения.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в жилой зоне, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств за текущие и последующие сутки.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец каждый день. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы потребителей, принимать меры по их разрешению.

6.2. В случаях нарушения настоящих Правил гостем, представляющим угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, исполнителем обязательно составляется акт по инциденту и вызываются (при необходимости) сотрудники полиции.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие 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.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации исполнителя.

6.7. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил незамедлительно об этом администрации гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения, в общественных зонах отеля;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но, по условиям хранения, доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.8. Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя в гостинице.

6.9. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в место, отведенное для забытых и найденных вещей в службе приема и размещения. Помещение вещей на хранение осуществляется комиссией исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в приложении к настоящим Правилам.

6.10. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данным.

6.11. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 3 (трех) месяцев. Продукты питания и напитки утилизируются в течение рабочей смены, в том числе алкогольные со вскрытой упаковкой.

6.12. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя.

6.13. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, не отвечающих требованиям и(или) условиями договора оказания гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.14. В случае нарушения потребителем законодательства Российской Федерации (курение, конфликты между проживающими, нарушение тишины и порядка и т.п.), сотрудники гостиницы обращаются в правоохранительные органы.

6.15. Гостиница не несет ответственности в случае обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), в результате которых потребители гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой потребителей гостиницы по мере возможности.

6.16. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.17. Исполнитель имеет право отказать в заселении гостям:

- В состоянии алкогольного, токсикологического или наркотического опьянения;
- При отсутствии документов;
- В случае экстренной аварийной ситуации или других внештатных ситуациях;
- При систематических нарушениях Правил проживания в отеле и иных норм поведения общественного порядка;
- При несвоевременной оплате оказываемых услуг;
- При проявлении агрессии, действий в отношении персонала или гостей отеля.

6.18. Исполнитель вправе расторгнуть договор с Потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил, прекратив дальнейшее оказание услуг. Потребитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации, оплачивает стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг, возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность потребителя

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке администратора гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания. Оставить сейф в номере открытым после выезда. В случае оставления потребителем сейфа в номере закрытым после выезда, гостиница имеет право осуществить вскрытие сейфа, а обнаруженные вещи поместить в место, отведенное для забытых и найденных вещей в службе приема и размещения, в соответствии с Правилами забытых и найденных вещей.

7.1.5. Немедленно оповестить администратора в случае утраты электронного ключа от номера.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо (посетителя). Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному прейскуранту исполнителя. Потребитель вправе заключить соглашение о возмещении убытков и сразу возместить убытки – оплатить сумму убытков способами установленными настоящими Правилами.

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна, вытащить (достать) электронный ключ из считывателя, не оставлять электронные ключи в номере.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.

7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.

7.1.13. Оплачивать услуги гостиницы;

7.1.14. Родители или иные сопровождающие лица обязаны нести ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил.

7.2. Потребителю запрещается:

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением электроприборов и бытовой техники, предоставленных исполнителем и расположенных в номере, в соответствии с инструкциями по эксплуатации данных приборов.

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам электронные ключи от номера.

7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории.

7.2.4. Предоставлять в номере услуги населению. Номер предназначен только для проживания.

- 7.2.5. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы, газовые баллоны.
- 7.2.6. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.) в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории.
- 7.2.7. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 7.2.8. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 7.2.9. Изменять интерьер гостиницы, переставлять и выносить предметы мебели, интерьера, постельные принадлежности, посуду, столовые приборы, кухонные принадлежности и иное имущество гостиницы из номера.
- 7.2.10. Находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения работников гостиницы.
- 7.2.11. Играть в азартные игры в местах общего пользования гостиницы.
- 7.2.12. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 7.2.13. Засорять места общего пользования.
- 7.2.14. Использовать открытый огонь (свечи, бенгальские огни, фейерверки, петарды, газовые горелки).
- 7.2.15. Перекрывать дренажное отверстие в полу душа, ванной во время работы душевого смесителя и отверстие раковины при бесконтрольном потоке воды. Оставлять включенные смесители без присмотра.
- 7.2.16. Самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом отеле в случае его неисправности;
- 7.2.17. Пытаться получить доступ к инженерно-техническим коммуникациям;
- 7.2.18. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования гостиницы.
- 7.2.19. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 22.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других потребителей в соответствии с законодательством Республики Татарстан.
- 7.2.20. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 7.2.21. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.2.22. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования гостиницы (холлы, коридоры).
- 7.2.23. Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, в грязной рабочей одежде и обуви, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, потребителям и посетителям с животными.
- 7.2.24. Проводить встречи, фото-, видеосъемку и иные мероприятия коммерческого характера на территории отеля без предварительного согласования с Исполнителем.
- 7.3. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 7.4. Потребитель вправе:**
- 7.4.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.
- 7.4.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- 7.4.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1: Перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера.
2. Приложение № 2: Правила хранения забытых и найденных вещей. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
3. Приложение № 3: Правила противопожарной безопасности;
4. Приложение № 4: Акт о порче имущества гостиницы.
5. Приложение № 5: Соглашение о возмещении убытков.
6. Приложение № 6: Политика конфиденциальности и обработки персональных данных. Положение об обработке и защите персональных данных гостей, проживающих в гостинице «STUDIO 15».
7. Приложение № 7: Согласие на получение рассылок рекламного характера
8. Приложение № 8: Правила и порядок использования камеры хранения для вещей