

Правила проживания в Отеле Sea Galaxy Hotel Congress & SPA Содержание

Раздел 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
Раздел 2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ	3
Раздел 3. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ	6
Раздел 4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ	7
Раздел 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	10
Раздел 6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ	12

Настоящие правила устанавливают условия бронирования, проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле Sea Galaxy Hotel Congress & SPA.

Режим работы Службы приема и размещения – КРУГЛОСУТОЧНЫЙ.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Отель - Исполнитель, юридическое лицо АО «СИ ГЭЛАКСИ», оказывающее услуги по размещению (проживанию) Гостей Отеля Sea Galaxy Hotel Congress & SPA, категории «4 звезды», расположенного по адресу: г. Сочи, ул. Черноморская, 4.

1.2. 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;

1.3. Заказчик - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя;

1.4. Расчетный час заезда – время, установленное Отелем для заезда Гостя, равное 14:00 часам. Расчетный час выезда – время, установленное Отелем для выезда Гостя, равное 12:00 часам.

1.5. Сутки - промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Гостя.

1.6. Оказанная услуга - 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.

1.7. Нарушение правил проживания в Отеле – нарушение Гостем настоящих Правил проживания (в т.ч. запретов и обязанностей, установленных настоящими Правилами), а также ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или при которой его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей, посетителей и третьих лиц, а также нарушает морально-этические нормы и нормы действующего законодательства РФ.

1.8. Держатель – физическое лицо (в том числе представитель юридического лица) на имя которого, в соответствии с заключенным между ним и Банком-эмитентом (кредитной организацией) договором или по указанию лица, заключившего договор с Банком-эмитентом, выпущена банковская карта.

1.9. Бронирование - закрепление за Гостем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля;

1.10. Гарантированное бронирование - вид бронирования с условием предварительной оплаты, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

1.11. Негарантированное бронирование - вид бронирования без условия предварительной оплаты гостиничных услуг, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа заезда в день заезда, после чего договор прекращается.

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Размещение в Отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.18 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г., а также разделом 2 настоящих Правил.

2.1.1. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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, бланк уведомления о прибытии, миграционная карта с отметкой о пересечении границ, копия визы;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;- вида на жительство лица без гражданства.

2.1.2. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельств о рождении этих несовершеннолетних, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.1.3. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей или сопровождающих лиц осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.1.4. Администратор Службы приема и размещения оформляет регистрационную карту Гостя с указанием фамилии, имени, отчества Гостя, его места проживания, регистрации, даты заезда-выезда, номера комнаты, а также выдает Гостю ключ для доступа в номер.

2.2. При заселении в Отель Гость дает согласие на обработку персональных данных, в целях, установленных законодательством Российской Федерации, по форме, утвержденной Отелем.

2.3. Плата за дополнительные услуги Отеля, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством Отеля прейскуранта.

2.4. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в рублях посредством наличных и безналичных расчетов (в т.ч. с использованием банковских карт) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Оплата гостиничных услуг осуществляется:

1) При заселении в Отель на стойке службы приема и размещения (наличными средствами, банковской картой);

2) По предварительной оплате (наличными средствами на стойке службы приема и размещения, безналичная оплата на расчетный счет Отеля, дистанционное списание денежных средств с банковской карты в отсутствие Держателя карты, а также оплата на сайте Отеля посредством платежной платформы PayKeeper).

При заселении в Отель Гость обязан предъявить банковскую карту, с которой производилась оплата бронированных гостиничных услуг. При невозможности предъявления банковской карты, с использованием которой было произведено бронирование, ранее проведенная оплата/предоплата отменяется, денежные средства возвращаются Держателю, а Гостю необходимо оформить оплату проживания с помощью другой карты, либо использовать для расчета наличные денежные средства.

2.6. Плата за проживание в Отеле взимается посуточно в соответствии с расчетными часами заезда – выезда, установленными в Отеле. При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.7. За проживание детей в возрасте от 0 до 7 лет без предоставления отдельного места оплата не взимается.

Запрещено бронирование и размещение организованных детских групп.

2.8. Форма, условия и порядок бронирования номеров в Отеле:

2.8.1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование любым из предложенных способов:

- по телефону: +7 (862) 227-00-67;
- по факсу: +7 (862) 262-70-42;
- по электронной почте: sg@profkurort.ru;
- через WhatsApp чат по номеру: 8-968-300-55-54;
- через чат, размещенный на сайте Отеля;
- через форму бронирования на сайте Отеля <http://www.seagalaxy.com>;- через иные способы бронирования услуг в Отеле.

2.8.2. Заявка на бронирование должна содержать: Ф.И.О. гостей; даты и время заезда и выезда Гостя (группы гостей); тип бронируемого номера; способ оплаты (наличный/безналичный расчет/электронный платеж); контактный телефон Гостя, электронную почту.

2.9. ОТЕЛЬ в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование ОТЕЛЬ направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа ОТЕЛЯ направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю по факсу или на электронную почту.

2.10. ОТЕЛЬ подтверждает Гостю заявку на бронирование при наличии свободных номеров запрашиваемой категории, а также при отсутствии оснований, перечисленных в п. 6.3. настоящих Правил. Номер считается предварительно забронированным после направления подтверждения ОТЕЛЕМ заявки на указанный в заявке электронный адрес.

2.11. Бронирование с предоплатой гарантирует бронирование для Гостя на предполагаемую продолжительность пребывания в ОТЕЛЕ. Сумма предоплаты будет возвращена Держателю, если бронирование будет должным образом аннулировано в установленный пунктом 2.14. срок. Аннулирование по тарифу “невозвратный” не подразумевает возвращение денежных средств в случае отмены бронирования.

2.12. ОТЕЛЬ может резервировать денежные средства в оплату гостиничных услуг на карте Держателя, а Держатель позволяет такое действие совершать.

2.13. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания, незаезда Гостя, ОТЕЛЬ оставляет за собой право списать с зарезервированных на карте Держателя денежных средств стоимость одних суток проживания, или полную стоимость проживания за весь забронированный период по тарифу “невозвратный”.

2.14. Гость имеет право аннулировать гарантированное бронирование без оплаты простоя номера не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае отмены гарантированного бронирования менее чем за сутки до заезда, опоздания или не заезда взимается плата за простой номера в размере стоимости одних суток проживания в забронированном номере, а денежные средства возвращаются на банковскую карту держателя за вычетом указанной платы за простой номера. Возврат денежных средств производится на основании заявления плательщика (с указанием причины возврата) в течение 3-х рабочих дней с момента подачи заявления о возврате.

2.15. В случае предварительного бронирования, за первые сутки проживания взимается плата в размере суточной стоимости проживания в забронированном номере, вне зависимости от времени заезда, но не ранее установленного расчетного часа заезда. При заезде с 00:00 часов дня заезда до расчетного часа дня заезда и при задержке выезда на срок до 12 часов после расчетного часа выезда, почасовая оплата взимается в соответствии с тарифами ОТЕЛЯ.

При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа выезда оплата производится как за полные сутки.

2.16. Уборка номера и смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя, может быть произведена внеплановая замена белья.

2.17. Отель обеспечивает гостям следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- смена постельного белья (1 раз в 2 дня);
- смена использованных полотенец (ежедневно);
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

2.18. Отель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с утвержденным прейскурантом.

2.19. Полная информация об услугах Отеля находится на информационном стенде на стойке приема и размещения.

2.20. Отель обеспечивает бесплатное хранение багажа Гостя в багажной комнате Отеля в течение 1 (одних) суток с момента его передачи. За хранение Отелем багажа Гостя более 1 (одних) суток взимается плата в соответствии с действующим тарифом.

2.21. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

3. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям Отеля услуги.

3.2. Обеспечивать полное соответствие санитарным и другим нормам качества и безопасности предоставляемых услуг.

3.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев обязанности Отеля по раскрытию такой информации.

3.4. Своевременно реагировать на требования Гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.

3.5. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы администрация Отеля должна предложить Гостю альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории). При невозможности последнего, Отель вправе отказаться от исполнения

обязательства по возмездному оказанию услуг и компенсировать Гостю фактически понесенные им расходы, с учетом объема оказанных услуг на момент возникновения проблемы.

3.6. Территория Отеля, все входы в неё, внутренние лестницы, общественные зоны, холлы контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется и хранится на цифровых носителях. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, сохранности их имущества и имущества Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1. Соблюдать в период нахождения в Отеле морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать запрет нахождения в общественных местах Отеля в купальных костюмах, халатах, нижнем белье и т.п. Уважать право иных лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Отеля.

4.2. Использовать оснащение и инвентарь номера согласно их функциональному назначению. Соблюдать правила пользования номером:

- Закрывать при работающем кондиционере (фанкойле) окна и балконные двери;- Открывать краны холодной и горячей воды только в случае необходимости.
- Закрывать балконные двери при отсутствии Гостя в номере;- Соблюдать запрет использования тройников, удлинителей, мощных электроприборов, в том числе нагревательных, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля;
- Соблюдать запрет использования утюгов и парогенераторов вблизи датчиков автоматической пожарной сигнализации;
- Соблюдать чистоту. Не пачкать гостиничную мебель, ковровые покрытия, текстиль, технику;
- Соблюдать осторожность на мокром полу в душевых комнатах, пользоваться полотенцем для ног;

4.3. В случае повреждения/утери имущества Отеля, оплатить порчу/утерю имущества согласно действующего прейскуранта, а также составленного и подписанного в присутствии Гостя Акта о порче (утере) имущества Отеля.

4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах и территории Отеля, а именно, запрещается:

- курение табака, потребление никотинсодержащей продукции или использования кальянов во всех помещениях здания Отеля, включая номера, балконы, зоны общественного питания, а также на всей территории Отеля, включая детскую и спортивную площадки, беседку (за исключением мест, специально оборудованных для курения); разбрасывать окурки, спички, в том числе выбрасывать их в корзины для мусора;
- приносить на территорию Отеля и в здание Отеля, а также хранить, поджигать, приводить в действие: пиротехнические изделия (петарды, ракеты, бенгальские

- огни, хлопушки и т.п.); взрывчатые вещества и взрывные устройства; бытовые свечи, сухой спирт; легковоспламеняющиеся и горючие жидкости и материалы (бензин, керосин, растворители, краски, макулатуру и т.п.);
- загромождать какими-либо предметами: подходы к средствам пожаротушения, электрощитам, ручным пожарным извещателям, пожарным лестницам; лестничные марши, коридоры, холлы; основные и запасные пути эвакуации; использовать не по назначению первичные средства пожаротушения, имеющиеся в Отеле;
 - повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, ручные пожарные извещатели, похищать противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарный инвентарь, пожарные извещатели и т.п.);
 - проводить какие-либо работы с применением открытого огня;
 - разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;
- 4.5. В период с 22:00 часов до 08:00 часов соблюдать режим тишины;
 - 4.6. Не оставлять в течение всего периода проживания в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключи от номера и карту Гостя.
 - 4.7. Согласовывать с администрацией Отеля допуск и нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору службы приема и размещения документ, удостоверяющий личность. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00, данное лицо должно быть оформлено на дополнительное место в номер Гостя. За такое подселение взимается оплата за проживание, согласно утвержденного прейскуранта.
 - 4.8. Бережно относиться к имуществу Отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать ущерб согласно утвержденному прейскуранту, а также нести ответственность за иные нарушения.
 - 4.9. Заблаговременно не позднее четырех часов до расчетного часа выезда сообщать службе приема и размещения о своем желании освободить номер позднее расчетного часа выезда. В случае высокой загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа выезда.
 - 4.10. Проинформировать службу приема и размещения до расчетного часа о своем досрочном выезде.
 - 4.11. В случае утери электронной ключ-карты от номера, возместить Отелю расходы на его восстановление в размере 200 (двухсот) рублей на её восстановление; в случае утери, порчи или передачи третьим лицам винилового браслета по услуге «Все включено» возместить Отелю расходы на его восстановление в размере 1000 рублей.

- 4.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги.
- 4.13. Подойти на стойку службы приема и размещения для передачи при выезде Гостя ключей и погашения возможной задолженности.
- 4.14. Обеспечить пребывание несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, на территории Отеля только под присмотром законных представителей или сопровождающих их лиц. Несовершеннолетним гражданам, не достигшим 14-летнего возраста, запрещается выходить на балкон. Ответственность за их жизнь и здоровье во время проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории (в том числе на детских и спортивных площадках), несут их законные представители или сопровождающие их лица.
- 4.15. Соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе правила безопасности (в т.ч. пожарной), соблюдать санитарные нормы и правила, включая рекомендации Роспотребнадзора, действующие на момент проживания, и не совершать действий, которые могут повлечь за собой причинение вреда жизни и здоровью как себе, так и иным Гостям Отеля.
- 4.16. Соблюдать запрет на размещение личного транспортного средства на заездах и выездах, внутренних проездах и у главного входа Отеля. При использовании Гостем транспортного средства на территории Отеля Гость обязуется беспрекословно исполнять требования сотрудников Службы внутреннего контроля Отеля в части размещения автомобиля. Размещение транспортного средства Гостя возможно только в специально обозначенных местах в соответствии с разметкой либо в иных местах по предварительному согласованию с представителем Отеля.
- 4.17. Соблюдать запрет на открытое ношение оружия.
- 4.18. Соблюдать запрет на хранение в номере спортивного инвентаря (в т.ч. велосипедов, самокатов, горных лыж, сноубордов и т.п.), а также на пользование спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- 4.19. Посещать ресторан шведской линии не более одного раза за каждый прием пищи в соответствии с выбранным тарифом питания.
- 4.20. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- 4.21. Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорнодвигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

4.22. Соблюдать правила проживания в Отеле с животными:

- Предварительно письменно согласовывать с Отелем пребывание на его территории и в здании с животными. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).
- Запрещается нахождение с животными (в том числе в переносках) в общественных зонах Отеля, в том числе в помещениях, предназначенных для оказания услуг питания и проведения мероприятий.
- Размещение с домашними животными в номерах разрешается после оплаты услуги размещения, согласно действующего прейскуранта при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта или справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных обязательных прививках и выполнении условий об ограничении веса животного до 10 кг.
- Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду, кормление животных из посуды Отеля запрещено.
- Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности питомца.
- Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.- Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем должен уведомить персонал Отеля.
- Нахождение животного без присмотра хозяина за пределами номера запрещено.
- Запрещается выгуливать животное на территории Отеля.

4.23. Соблюдать следующие запреты:

- на проведение увеселительных мероприятий, нарушающих покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- на осуществление видео- и/или фотосъемки без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- на устройство зон для пикников на всей территории Отеля;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;- на вынос еды и напитков за пределы ресторана шведской линии (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. ОТЕЛЬ несет ответственность в соответствии нормами действующего законодательства РФ за вред, причиненный здоровью Гостя, вследствие недостатков в оказанных услугах Отеля.

5.2. ОТЕЛЬ не несет ответственность за сохранность документов, денежных средств, иных валютных ценностей и других ценных вещей, не находящихся на хранении в индивидуальном сейфе. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, срок хранения забытых вещей составляет 60 календарных дней с даты выезда Гостя.

- 5.3. Отель должен устранить недостатки оказанной услуги не позднее 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.
- 5.4. Отель, в соответствии с законодательством РФ, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг.
- 5.5. При нарушении Гостем настоящих Правил проживания в Отеле, Отель вправе выселить гостя из Отеля, при этом Отель возвращает Гостю разницу между уплаченной им суммой за забронированные гостиничные услуги и посуточной стоимостью фактически полученных гостиничных услуг. Из указанной разницы Отель вправе удержать фактически понесенные Отелем расходы (в том числе, но не ограничиваясь, расходы на уборку, химчистку, простой номера, возмещение ущерба и т.д.).
- 5.6. При нарушении запрета о курении табака, потреблении никотинсодержащей продукции или использовании кальянов, администрация Отеля вправе вызвать сотрудников полиции, а также составить Акт о порче имущества Отеля в связи с установлением факта курения в номере, на основании которого Гость обязуется возместить Отелю вынужденный простой номера (по тарифу, действующему на момент составления Акта) и услуги по генеральной уборке номера после курения, согласно утвержденного Прейскуранта. Прейскурант находится в каждом номере Отеля.
- 5.7. В случае нарушения Гостем правил проживания, предусмотренных п. 1.7. настоящих Правил, повлекшего в результате таких действий ущерб имуществу Отеля, составляется Акт о порче имущества Отеля и Гость оплачивает Отелю денежную компенсацию в размере рыночной стоимости имущества, которому нанесен ущерб, а также стоимости восстановления поврежденного имущества (в т.ч. химчистка, уборка, стирка, мытье), согласно утвержденного Прейскуранта.
- 5.8. При отсутствии Гостя в номере более суток (или по истечении 12 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, обнаруженных в таком номере администрация Отеля берет на ответственное хранение.
- 5.9. Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).
- 5.10. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 4.21. настоящих Правил.
- 5.11. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация Отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.

В случае получения Отелем со стороны Гостя обоснованных претензий к качеству оказываемой услуги при проживании, Гостю может быть предложено переехать в другой номер (но не более 2-х раз) или вернуть денежные средства только за неиспользованные сутки и не оказанные услуги. Если Гость не предъявил письменной претензии к качеству услуги за время проживания, услуга считается оказанной в полном объеме и надлежащего качества.

6.2. Администрация Отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

6.3. Администрация Отеля оставляет за собой право не заключать или расторгнуть договор об оказании гостиничных услуг при заселении Гостя в следующих случаях: - Отсутствия у Гостя при заселении документов, удостоверяющих личность, к которым так же относятся недействительные или просроченные документы;

- Отказа Гостя от оплаты стоимости номера в установленном порядке и в необходимой сумме;
- Нахождения Гостя в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также при его неадекватном поведении;
- Отказа Гостя соблюдать правила проживания в Отеле;
- Невозможности оказания Отелем услуг по организационным причинам;- Предоставление Гостем подложных, поддельных, фальшивых документов; - Иных случаях в рамках действующего законодательства и настоящих Правил.

6.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гость и администрация Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

6.5. При не достижении согласия неурегулированный в досудебном претензионном порядке спор подлежит рассмотрению по месту исполнения договора.