

Правила проживания в «Отеле Рахманинов»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в «Отеле Рахманинов» (далее - Отеле) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

1.2. Отель предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Отелем.

1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

1.5. Настоящие Правила размещены непосредственно в Отеле и на официальном сайте Отеля www.rachmaninoff-hotel.ru.

2. Основные понятия

2.1. Отель – «Отель Рахманинов», расположенный по адресу: 173000, Новгородская обл., г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 10.

2.2. Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.3. Услуги Отеля – это услуги временного проживанияGuests, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле.

2.4. Дополнительные услуги Отеля – это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется исполнителем.

2.5. Бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Guestem (потребителем);

расчётный час – время, установленное Отелем для заезда и выездаGuests (потребителей);

время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;

время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов;

прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля www.rachmaninoff-hotel.ru, а также непосредственно в Отеле.

3. Порядок и условия бронирования

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет и по электронной почте.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа (в соответствии с выбранным тарифом), а также при оплате на сайте Отеля или в системах онлайн бронирования.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счёт исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объёме до момента их предоставления непосредственно в Отеле, а также на сайте Отеля или в системах онлайн бронирования. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными непосредственно в Отеле или на странице официального сайта Отеля www.rachmaninoff-hotel.ru.

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:

Тел.: + 7 (800) 2500879, +7 (908) 2260086.

Веб-сайт: www.rachmaninoff-hotel.ru.

Электронная почта: info@rachmaninoff-hotel.ru.

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров и размещён непосредственно в Отеле и на официальном сайте www.rachmaninoff-hotel.ru.

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

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов:

- гарантированное бронирование – резервирование номера производится после внесения Гостем обеспечительного платежа; в случае опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) путём удержания обеспечительного платежа; при опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

- негарантированное бронирование – резервирование номера производится без внесения обеспечительного платежа; в случае опоздания Гостя Отель ждёт его до расчётного часа следующий календарных суток, после чего бронирование аннулируется.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Отелем.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения по электронной почте или иными способами, предусмотренными системами онлайн бронирования.

Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Аннулировать бронирование Гость может путем направления письменного обращения по электронной почте: info@gachmaninoff-hotel.ru, а также средствами, предусмотренными системами онлайн бронирования.

Изменить бронирование Гость может путем направления письменного обращения по электронной почте: info@gachmaninoff-hotel.ru, а также средствами, предусмотренными системами онлайн бронирования.

Запрос на бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей считается подтверждённым и учтённым в заявке на бронирование только после письменного подтверждения его Отелем по электронной почте, а также средствами, предусмотренными системами онлайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления бронирования.

4. Порядок оформления проживания в отеле

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Минимальный срок проживания в Отеле – одни сутки.

При поселении Гостя в Отель:

1) в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:00, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток). Оплата взимается в размере одних суток;

2) в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:00, а выезд планируется до 12:00 следующих календарных суток или позднее, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток), при этом плата за проживание первых суток поселения взимается в размере половины суток.

3) в случае задержки выезда после установленного расчётного часа до 18:00 текущих гостиничных суток, взимается почасовая оплата (стоимость часа высчитывается как стоимость номера за сутки, делённая на 24);

4) в случае задержки выезда после 18:00 текущих суток взимается плата в размере половины суток.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле по месту пребывания осуществляются в соответствии с Федеральным законом «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» № 109-ФЗ, Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

5. Поселение детей

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет не более 4 (четырёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей старше 4 (четырёх) лет взимается плата согласно действующему в Отеле Прейскуранта для взрослого.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если

данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

6. Оплата проживания

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится посредством предварительной оплаты, а также при непосредственном заезде гостя в Отель в зависимости от выбранного тарифа проживания. Стоимость проживания с условием предварительной оплаты и без устанавливается Прейскурантом цен, действующим на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг, размещённым на сайте отеля www.rachmaninoff-hotel.ru.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет,
- банковскими картами (Visa, Visa Electron, МИР, ПРО100, MasterCard, Maestro, Cirrus);
- по безналичному расчету банковским переводом,
- при бронировании и оплате в системах онлайн бронирования с использованием Интернет-эквайринга.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы,
- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с установленным временем заезда – 14:00 текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

При необходимости продления номера Гость может обратиться на ресепшн Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

7. Тарифы отеля

Тарифы Отеля определяют совокупность Правил оплаты и отмены бронирования/проживания.

Отелем устанавливаются следующие типы тарифов:

1) «Стандартный», предусматривающий негарантированное бронирование с возможностью бесплатной отмены;

2) «Невозвратный», предусматривающий гарантированное бронирование с внесением обеспечительного платежа в размере 100% стоимости проживания; в случае незаезда или отмены обеспечительный платёж удерживается Отелем;

3) «Минимальный срок проживания (3 дня)», предусматривающий гарантированное бронирование с внесением обеспечительного платежа в размере стоимости первых суток проживания; бесплатная отмена предусматривается не позднее, чем за 3 дня (72 часа) до назначенного часа заезда; в случае несвоевременной отмены бронирования или незаезда, обеспечительный платёж удерживается Отелем.

Стоимость проживания в соответствии с выбранным тарифом устанавливается Прејскурантом цен, действующим на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг, размещённым на сайте отеля www.rachmaninoff-hotel.ru.

8. Возврат денежных средств

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объёме (если тарифом за проживание не был предусмотрен обеспечительный платёж);

- Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом обеспечительного платежа.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы онлайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования).

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться на ресепшн Отеля с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств, оплаченных по кредитной карте, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя и визы Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться на ресепшн Отеля с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

9. Услуги Отеля

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак предоставляется с 07:00 до 10:00 по будням и с 8:00 до 11:00 по выходным;
- высокоскоростной Интернет «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
- услуги городской телефонной связи;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья через три ночи проживания;
- смена полотенец ежедневно;
- пользование гладильными принадлежностями (утюг, доска);
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определённому времени;
- предоставление иглонок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- заказ столика в ресторане;
- заказ такси;
- автомобильная парковка для Гостей Отеля.

10. Права и обязанности гостей Отеля

Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами Отеля;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;

- приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте; в случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость;

- обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения.

Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- уважать права других Гостей Отеля;

- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
- оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту возмещения вреда за порчу имущества. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;
- соблюдать правила пожарной безопасности, меры по сохранности жизни и здоровья;
- закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера на ресепшн.
- соблюдать установленный в Отеле «режим тишины» с 23:00 до 8:00.

11. Права и обязанности Отеля

Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ); внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте;
- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Отеля; Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля, в противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей;
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей; если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления;
- Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебной доказанности наличия причинно-следственной связи между нарушением норм безопасности Отеля и вредом здоровью Гостя или посетителю Отеля;

- Отель информируетGuestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

Отель вправе:

- сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestом настоящих правил;

- в случае истечения срока проживания Guestа в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestа, создав комиссию и сделав опись имущества Guestа;

- в целях улучшения качества предоставления услуг Guestам Отеля, производить запись телефонных разговоров;

- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;

- при грубом нарушении Guestом настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;

- досрочно выселить Guestа, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Guest возмещает Отелю понесенные им расходы.

12. В отеле запрещается:

- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора в служебных помещениях, кухне и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Отеля, зале кафе.

- передавать третьим лицам ключ от номера и карту Guestа во избежание хищений;

- хранить в номере громоздкие вещи в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Guestов;

- переставлять и передвигать мебель;

- в соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля; нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ;

- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;

- во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе;

- выносить из кафе Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;

- умышленно загрязнять территорию Отеля;

- выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т. п.;

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

- пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей;

- в случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Guestа администрация имеет право отказать Guestю в дальнейшем пребывании в

Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

13. Политика в отношении домашних животных

Размещение в номере с владельцем небольших домашних животных (маленьких собак, кошек) производится при предварительном согласовании с Отелем. За размещение с животным взимается плата в размере 3000 р за одно животное за одни сутки проживания в Отеле.

Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов Отель вправе отказать в поселении.

Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.

Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.

При заселении сотрудник Отеля вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.

Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.

Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.

Животным запрещается находиться в кафе.

Питание, миски, подстилки и пр. для животного Отелем не предоставляются.

Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.

Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причинённые Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

14. Порядок разрешения споров

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с Администрацией Отеля.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков Гость вправе предъявить претензию в письменном виде, либо оставить сообщение генеральному директору на электронную почту info@rachmaninoff-hotel.ru.

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель проситGuestей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.