

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «GRANAT»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Отеле «Granat» (далее - ОТЕЛЬ) 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 «Granat» расположен по адресу: **603163, г. Нижний Новгород, ул. Казанское шоссе, д. 29.**

1.3. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с ОТЕЛЕМ.

1.4. Режим работы ОТЕЛЯ круглосуточный.

1.5. Настоящие Правила являются публичной офертой ОТЕЛЯ «Granat» (договор) в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты Гостем, заключение договора производится путем акцептирования любым из способов: в момент либо подтверждения бронирования, либо регистрации, либо оплаты услуг ОТЕЛЯ.

1.6. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг ОТЕЛЯ, 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.

1.7. При заключении договора Гость самостоятельно обязан ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля granatnn.ru.

1.8. Стоимость проживания, а также дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. ОТЕЛЬ определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, перечень дополнительных услуг, а также условия и сроки их предоставления. Цены номеров в зависимости от их категорий, а также цены на дополнительные услуги определены прејскурантом, размещены на стойке приема и размещения Гостей, а также на официальном сайте Отеля.

1.9. ОТЕЛЬ вправе устанавливать скидки для отдельных категорий Гостей в соответствии с маркетинговыми стратегиями (мероприятиями) и акциями Отеля, направленные на повышение привлекательности и потребительского спроса (включая тарифную политику) гостиничных услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ОТЕЛЬ - ОТЕЛЬ «Granat» расположенный по адресу: **603163, г. Нижний Новгород, ул. Казанское шоссе, д. 29.**

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.

СЛУЖБА ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (СПИР) – это служба портье, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей.

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

Расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (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.

Овербукинг - сверхбронирование, перебронирование, перепродажа — стратегия сбыта товаров (услуг), при которой поставщик товаров (услуг) принимает на себя больше обязательств по поставке товара (предоставлению услуг), чем может выполнить.

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 granatnn.ru, а также в Службе приема и размещения Отеля.

Невозвратный тариф – тариф, действующий при предварительном бронировании и стопроцентной предоплате, не суммируется с другими специальными предложениями и скидками. В случае аннуляции, не заезда или сокращения проживания возврат денежных средств по данному тарифу не предусмотрен. Продление проживания гостя осуществляется по ценам, действующим на момент продления. В рамках данного тарифа бесплатная отмена брони невозможна.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем подтверждения принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя/ заказчика; через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента); через системы он-лайн бронирования.

Бронирование считается действительным (подтверждённым) с момента направления Гостю уведомления в установленной Отелем форме, либо электронной почтой.

Отказ от бронирования осуществляется Гостем (при самостоятельном бронировании) **либо контрагентом** в письменной форме (info@granatnn.ru) или в устной форме по телефону 8 (831) 411-30-30.

Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

- а) даты заезда и выезда;
- б) количество и категория номеров;
- в) количество Гостей, которые будут проживать в номере и их полные фамилии, имена, отчества, включая детей с указанием возраста;
- г) порядок и вид оплаты проживания.

3.3. При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за отделом бронирования и службой приема и размещения Отеля.

3.4. В Отеле применяются следующие виды бронирования: гарантированное и негарантированное. Отел оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только гарантированное бронирование.

3.4.1. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При гарантированном бронировании Отель берёт аванс в размере стоимости проживания первых суток. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя 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 гарантированное бронирование аннулируется.

При гарантированном бронировании (при наличии предварительной оплаты) размещение в Отеле осуществляется согласно ранее произведенному бронированию, по условиям и правилам размещения в Отеле.

Гарантированная бронь в отсутствие гостя не подлежит отмене до 12:00 дня, следующего за датой заезда, установленной при бронировании.

3.4.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00 осуществляется при наличии свободных номеров в Отеле.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ (РЕГИСТРАЦИИ) ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

4.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только при предоставлении администратору 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 и 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». 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- 3) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 4) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 5) 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;
- 6) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- 7) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- 8) вида на жительство лица без гражданства.

9) Справка об обмене паспорта (в случае отсутствия паспорта по причине утери либо замены, справка должна быть оформлена по форме в соответствии с законодательством РФ при наличии фотографии).

Все указанные выше документы должны быть действительными на момент предъявления.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета. По водительским правам поселение в Отель не производится.

При отсутствии соответствующих документов Отель вправе отказать Гостю в поселении.

4.2. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.3. 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.

4.4. Регистрация несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, по месту пребывания в Отель в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

4.5. 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.

4.6. При заселении гость должен правильно заполнить представленные документы, произвести оплату и получить карту гостя.

4.7. При оформлении проживания в Отеле между исполнителем и потребителем заключается договор путем составления документа (регистрационной карты), подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в Отеле;
- е) основные правила проживания и противопожарной безопасности.**

Подпись проживающего на регистрационной карте является согласием на обработку персональных данных Отелем, подтверждением факта ознакомления с правилами противопожарной безопасности и принятием на себя обязательств по оплате выставленных счетов по оказанным основным и дополнительным услугам в Отеле.

4.8. Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. После окончания согласованного срока

проживания, гости обязаны освободить номер (место). Гости, желающие продлить проживание по окончании согласованного срока в Отеле, должны сообщить об этом не позже, чем за три часа до окончания времени проживания и оформить продления проживания, подписав регистрационную карту гостя с новой датой выезда, на стойке СПиР. ОТЕЛЬ оставляет за собой право продлить срок проживания при отсутствии бронирования данного номера третьими лицами на желаемый срок.

5. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга, согласно Прейскуранту, действующему на момент бронирования.

Оплата услуг Отеля банковской картой может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- лицом, которому право проведения платёжных 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.

5.2. Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14:00 текущих суток по местному времени.

5.3. Плата за проживание в Отеле взимается при заселении, с согласия гостя, в полном объеме или частично (посуточно) по утвержденному прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. Единый расчетный час устанавливается в 12:00 дня по местному времени.

5.4. При заезде Гостя в ОТЕЛЬ после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

5.5. Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.

5.6. Услуга «Ранний заезд» предоставляется при наличии свободных номеров.

При заезде с 00:00 до 06:00 текущих забронированных суток (ранний заезд) дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания.

При заезде с 06:00 до 12:00 текущих забронированных суток (ранний заезд) дополнительно взимается плата в размере 25% от стоимости первых суток проживания.

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

5.8. При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 09:00 даты выезда (продления). При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. ОТЕЛЬ при продлении Гостя на рецепции не гарантирует продление в номере, в котором Гость проживал. В этом случае ОТЕЛЬ имеет право при необходимости (проведение плановых ремонтных работ, номер забронирован группой и т.д.), переселить Гостя в другой номер аналогичной категории или любой другой с доплатой по действующему прейскуранту на выбор Гостя. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

При продлении номера менее чем на сутки:

- до 18.00 – взимается плата в размере 25 % от стоимости «гостиничных» суток, действующих с 14:00 текущего дня;

- до 23.59 – взимается плата в размере 50 % от стоимости «гостиничных» суток, действующих с 14:00 текущего дня.

5.9. Если Гость бронировал номер на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить ОТЕЛЬ об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Отеля. При несоблюдении данного условия с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания.

5.10. В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки, за исключением случаев, когда бронирование было сделано по «Невозвратному тарифу».

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

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

за исключением случаев, когда бронирование было сделано по «Невозвратному тарифу».

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

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

6.4. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения 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 документа, на основании которого он был зарегистрирован в Отеле.

6.5. Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа и при предъявлении банковской карты.

6.6. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Управляющего Отеля и Генерального директора в рабочие дни с 10:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

6.7. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения 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.

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

7. РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

7.1. По предварительному бронированию, на следующих условиях:

- услуга бронирования является бесплатной
- бронирование номеров (мест) в Отеле производится при наличии свободных номеров;
- заселение в забронированный номер возможно до расчетного часа при наличии свободных номеров.
- срок действия брони заканчивается в 18.00 дня заезда, после чего Отель вправе снять бронь, если не указано конкретное время заезда.

7.2. По свободному поселению (без предварительного бронирования) размещение производится на следующих условиях:

- Поселение в номер происходит после расчетного часа в 14:00;
- По просьбе Гостя Отель может предоставить дополнительную платную (в соответствии с п. 5.6. настоящих Правил) услугу «Ранний заезд» (поселение в номер до расчетного часа).

7.3. Гость считается поселенным по истечении 30 минут с момента получения карты гостя.

7.4. По согласованию с Отелем проживающий может занимать номер любой вместимости с полной оплатой.

7.5. При семейном заселении, за проживание в Отеле детей в возрасте до 7 лет без предоставления ребенку отдельного места в номере, плата не взимается.

7.6. По просьбе гостя возможно переоформление уже оплаченного номера на номер любой другой категории либо аналогичный при наличии свободных номеров.

8. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

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

- завтрак предоставляется с 07:00 до 11:00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- интернет «Wi-Fi» на всей территории Отеля;

- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья один раз в три дня;
- смена полотенец ежедневно;
- замена туалетных принадлежностей производится по мере использования;
- утюг и гладильная доска по запросу;
- временное хранение багажа в камере хранения при въезде / выезде, но не более 12 часов;
- автомобильная парковка дляGuestов Отеля;
- доставка корреспонденции в номер при её получении;
- вызов «скорой помощи»;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с приказом МЗ РФ №169н от 05.03.2011г.);
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере;
- побудка к указанному гостем времени;
- обслуживание в номерах (room-service);
- предоставление ниток, иголок, комплекта посуды, фужеров, бокалов, рюмок, столовых приборов;
- информация о туристических, музейных и культурно-исторических достопримечательностях г. Нижнего Новгорода и Нижегородской области.

8.2. За дополнительную плату предоставляются следующие услуги:

- пользование мини-баром в номере
- конференц-услуги
- услуги прачечной и химчистки

8.3. ОТЕЛЬ оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом.

8.4. ОТЕЛЬ отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

9.1. 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 (с согласия администрации и при наличии удостоверения личности) 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 в Службе приема и размещения и произвести доплату за проживание на дополнительном месте. **В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за все негативные последствия, связанные с отсутствием регистрации посетителя в Службе приема и размещения, в полном объеме несет Гость.**

9.2. Проживающие в Отеле Гости обязаны:

- Соблюдать настоящие правила проживания и предоставления услуг, установленные в Отеле;

- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламенты их работы;

- Уважать права другихGuestей и персонал Отеля;

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;

- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими ценами на имущество немедленно. 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 установленный в Отеле «режим тишины», в будние дни с 23:00 до 07:00, в выходные дни с 23:00 до 09:00;

- нести всю полноту ответственности за нахождение в своем номере посторонних лиц, как проживающих, так и не проживающих в Отеле, а также соблюдение ими настоящих правил при их нахождении в его номере. Проход

приглашенного лица в номер Гостя возможен только в сопровождении самого Гостя при предъявлении приглашенным лицом документа, удостоверяющего личность администратору службы приема и размещения;

- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;
- оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- при покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы. Освободить номер по истечении срока проживания. При выезде сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и произвести полный расчёт, в случае временного отъезда из Отеля, Гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший заранее за то время, которое отсутствовал, теряет право на проживание.

9.3. В Отеле запрещено:

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «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, в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку помещения, в котором курил, стоимостью 5 000 (пять тысяч) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;
- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку только по письменному разрешению руководства Отеля на всех внешней и внутренней территории Отеля;
- Пользоваться нагревательными приборами (утюгом, микроволновкой, мультиваркой, грилем и т.д.), за исключением приборов, установленных в номере;
- самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом Отеле в случае его неисправности;
- пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля;
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля) в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной и пожарной безопасности Гостей.

- Переставлять и передвигать мебель.
- 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 на территории Отеля - в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах и т.д.
- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Отеля. Выбрасывать из окон различные предметы, мусор и т.п.
- Содержать в номере домашних животных.

9.4. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

9.5. 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.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

10.1. Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, нести ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
- 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 в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г.

- 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).

- нести ответственность, в случае судебной доказанности виновности Отеля, 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.

- нести ответственность 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, Отель руководствуется внутренним Регламентом по работе с забытыми вещами в Отеле, а именно: Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления **Акта о забытых вещах**. Отель, в случае обнаружения забытых гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в договоре для извещения о находке. Вынос вещей из Отеля производится только по предъявлению карты гостя, выданной при регистрации в Отеле.

- нести ответственность за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им

продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля.

-

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

10.2. ОТЕЛЬ ВПРАВЕ:

- Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

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

- ОТЕЛЬ имеет право отказать в предоставлении Гостю номера в случае проведения в Отеле мероприятий городского или федерального уровня. В случае, если ОТЕЛЬ по причине 100% заполненности не может предоставить гостю номер (по предварительному бронированию с подтверждением со стороны Отеля в установленной форме), он обязуется переселить гостя с его согласия в другой отель в номер категории не ниже, чем было заявлено. Все расходы и убытки, связанные с переселением гостя в другой отель, полностью несет ОТЕЛЬ, допустивший овербукинг. ОТЕЛЬ обязуется поставить в известность Заказчика/Гостя в случае ситуации Овербукинга и проинформировать о принятых мерах.

10.3. ОТЕЛЬ информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

10.4. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы охраны Отеля с составлением акта.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящие Правила, все перечни дополнительных услуг, утвержденных для данного Отеля, находятся в Службе приёма и размещения, на официальном [сайте Отеля granatnn.ru](http://granatnn.ru) и в каждом номере.

11.2. Памятки о правилах поведения проживающих в чрезвычайной ситуациях и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере Отеля.

11.3. Настоящие правила распространяются на всех проживающих в данном Отеле и посетителей.

11.4. Информация о проживающих гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

12. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

12.1. Книга отзывов и предложений находится в Службе приёма и размещения и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

12.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость может изложить свои претензии в письменной форме. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).