

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «НОВЫЙ СВЕТ»
от «30» декабря 2020 г. № ____
Генеральный директор
_____ И.В. Монахова

Правила проживания в гостиничном комплексе "НОВЫЙ СВЕТ" (ООО «НОВЫЙ СВЕТ»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 и Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Гостиничный комплекс «НОВЫЙ СВЕТ» (далее – Гостиничный комплекс) действует на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ.

1.3. Гостиничный комплекс предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.4. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует категории 2* "ДВЕ ЗВЕЗДЫ". Сведения о присвоении Гостиничному комплексу категории: Свидетельство о присвоении категории гостинице или иному средству размещения № АА-022/140-2020 от 15 сентября 2020 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Эндикон-Эксперт» №298-р от 01 ноября 2018 г., решения аккредитованной организации ООО «Эндикон-Эксперт» №192-р от 15 сентября 2020 г., срок действия до 31.10.2021 гг.

1.5. Номерной фонд Гостиничного комплекса включает в себя категории номеров:

- «Четвертая категория»: домик с частичными удобствами, домик с удобствами, домик-гостиница, эконом стандарт однокомнатный, эконом стандарт угловой;
- «Третья категория»: эконом двухкомнатный, гостевой домик;
- «Первая категория»: стандарт улучшенный;
- «Высшая категория «джуниор сьют»: полулюкс без балкона, люкс и люкс с ванной в спальне.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице.

1.6. Настоящие правила распространяется на правоотношения Гостиничного комплекса с клиентами-потребителями, то есть физическими лицами, права которых обеспечиваются [Законом](#) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.7. Информация о действующих тарифах на размещение, опубликована на сайте Гостиничного комплекса www.NewWorld-Crimea.ru и может отличаться от информации содержащейся на стойке информации и размещения, в связи с динамической системой ценообразования действующей в Гостиничном комплексе.

2. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

При желании гость может забронировать номер в Гостиничном комплексе, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование (п.2.4.), либо без оплаты (негарантированное бронирование – п.2.1.).

2.1. *Негарантированное бронирование* - бронирование, при котором Гостиничный комплекс ожидает Гостя до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда, после чего договор прекращается. Финансовых обязательств между Гостиничным комплексом и гостем при негарантированном бронировании не возникает. Негарантированное бронирование происходит

после получения гостем подтверждения бронирования от Гостиничного комплекса на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя. В подтверждении бронирования обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения.

2.2. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется. В этом случае, обязательства Гостиничного комплекса по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.3. Оплата при негарантированном бронировании производится гостем по прибытии в Гостиничный комплекс у стойки.

2.4. *Гарантированное бронирование* - бронирование номера в Гостиничном комплексе, при котором гостиница ожидает гостя на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12-00) дня, следующего за днем заезда). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него (или заказчика) взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.5. При гарантированном бронировании возникают полные юридические обязательства между Гостиничным комплексом и гостем. Бронирование Гостиничного комплекса гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Гостиничным комплексом.

2.6. Предоплата при гарантированном бронировании производится наличным или безналичным способом оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиничного комплекса за сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Режим работы Гостиничного комплекса - круглосуточный.

3.2. Оформление проживания в Гостиничном комплексе производится при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

3.2.1. Иностранный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий личность, миграционную карту, при необходимости визу (Федеральный закон Российской Федерации от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»), заполняет и подписывает анкету установленного образца (кроме граждан Белоруссии).

Для выполнения процедуры регистрации иностранного гостя или лица без гражданства снимается копия с документа удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего законность пребывания на территории Российской Федерации. Сбор, фиксация, хранение, обобщение и использование персональных данных производится в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных". Во исполнение Федерального закона от 18 июля 2006 года №109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (далее - Закон), Гостиничный комплекс производит оформление и направление уведомления о прибытии и убытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания 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 №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.2.2. Администрация гостиницы не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное пребывание на территории РФ. При гарантированном бронировании возврат внесенной стоимости за первые сутки не производится.

3.2.3. Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. N 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". Для выполнения процедуры регистрации гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, снимается копия с документа удостоверяющего личность. Сбор, фиксация, хранение, обобщение и использование персональных данных производится в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных".

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

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

3.3. Расчетный час – 12.00 часов по московскому времени.

Размещение в Гостиничном комплексе производится после 14.00 часов дня заезда, освобождение номера – до 12.00 часов дня выезда.

3.4. Раннее размещение с 10.00 до 14.00 производится при наличии свободных номеров без дополнительной оплаты.

Раннее размещение с 01.00 до 10.00 возможно при наличии свободных номеров для гарантированных и негарантированных бронирований продолжительностью не менее 2 (двух) ночей, при этом взимается плата за половину суток

3.5. При задержке выезда гостя (после 12.00) за продление проживания взимается дополнительная плата. При этом:

- при задержке выезда не более 4 часов, взимается плата в размере 4,2 % от суточной стоимости номера, за каждый час задержки;

- при задержке выезда гостя от 4 до 12 часов – плата взимается за половину суток от суточной стоимости номера;

- при задержке выезда более 12 часов - оплата производится за полные сутки стоимости номера.

3.6. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров. Для продления проживания Гостю необходимо обратиться к Администратору Службы приема и размещения. Задержка выезда на 12 часов и менее подтверждается в день выезда.

3.7. В случае досрочного выезда (выезда ранее срока, до которого оплачено проживание гостя). Гость обязан письменно проинформировать Гостиничный комплекс об изменении даты выезда не позднее, чем за 24 часа до выезда, и, если оплата проживания была им произведена непосредственно Гостиничному комплексу, Гостю возвращается стоимость проживания за неиспользованный период.

В случае информирования Гостиничного комплекса о досрочном выезде менее, чем за 24 часа до выезда, стоимость 1 суток проживания в неиспользуемом периоде, не возвращается.

В остальных случаях условия досрочного выезда Гостю следует уточнять у туроператора, турагента или иных третьих лиц, забронировавших номер для Гостя.

3.8. При отсутствии гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты и при обнаружении забытых гостем вещей, администрация гостиницы создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя сдается в камеру хранения.

3.9. Для организации безопасности проживания администрацией Гостиничного комплекса установлен пропускной режим – вход в жилую зону Гостиничного комплекса осуществляется по карточкам гостя.

3.10. При поселении в Гостиничный комплекс гостю выдается на оплаченный срок проживания карточка гостя, ключ от номера/домика и индивидуальные карты доступа / браслеты для доступа на территорию.

3.11. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карточки гостя, ключа от номера/домика) или индивидуальные карты доступа / браслеты, гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка Администратора).

3.12. За утерю ключа от номера/домика или индивидуальной карты доступа / браслета взимается плата в размере 1000 руб.

3.13. Переселение гостя в другой номер производится с его согласия.

3.14. Гостиничный комплекс имеет право отказать в заселении в случаях;

- если гость находится в состоянии алкогольного, психотропного, наркотического, токсического опьянения (выражает явное неуважение и доставляет неудобства окружающим);

- выражается нецензурной бранью, грубит, нарушает общественный порядок.

3.15. Парковка перед спальным корпусом Гостиничного комплекса, для разгрузки/загрузки личных вещей возможна только после оформления размещения, продолжительностью не более 15 минут.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в Гостиничном комплексе не предоставляется.

4.3. В Гостиничном комплексе установлена посуточная оплата проживания.

4.4. Гость может отказаться от номера в течение 30 минут с момента заселения в случае, если его отказ будет мотивирован (техническая неисправность, отсутствие услуги, входящей в стоимость номера) при условии, что гость не воспользовался ни одной из других услуг, входящих в стоимость номера (места в номере) после проведенной инспекции номера в установленном порядке.

Исполнитель вправе предложить переселение в равноценный номер.

В случае отказа гостя от оплаченного номера (в том числе, в случае досрочного выезда), возврат денежных средств осуществляется из кассы гостиницы на основании письменного заявления гостя (с указанием фамилии, имени, отчества при предоставлении паспорта):

- в будние дни - с 9 до 16 часов;

- если выезд гостя приходится на выходные и/или нерабочие праздничные дни - в течение 5 рабочих дней банковским переводом согласно реквизитам, указанным в заявлении гостя.

В случае отказа гостя от оплаченного номера позже 30 минут с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.5. Цены за проживание в Гостиничном комплексе «НОВЫЙ СВЕТ» устанавливаются Приказом генерального директора ООО «НОВЫЙ СВЕТ» за номер в сутки.

4.6. Условия размещения детей:

4.6.1. Не взимается плата за проживание ребенка в возрасте до 3 лет (возраст от 0 до 2,99 лет) при условии его размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места. На таких условиях в номере может размещаться один ребенок.

4.6.2. Размещение ребенка от 3 до 7 лет (возраст от 3 до 6,99 лет) без предоставления места возможно по специальной цене. На таких условиях в номере может размещаться один ребенок.

4.6.3. При предоставлении дополнительного спального места детям до 14 лет (возраст от 3 до 13,99 лет) плата взимается согласно ценам за проживание в Гостиничном комплексе «НОВЫЙ СВЕТ». Размещение детей от 14 лет и старше по стоимости взрослого основного или взрослого дополнительного места.

4.7. Гостиничный комплекс предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке гостя).

4.8. Гостиничный комплекс по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг: вызов скорой помощи, других специальных служб, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление кипятка.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Гостиничном комплексе, запрещается:

5.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, удлинителями, переходниками и др.

5.1.2. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.

5.1.3. Хранить и приносить в номера огнеопасные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи¹.

5.1.4. Использовать пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Гостиничным комплексом.

5.1.5. Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией.

5.1.6. Курить в помещениях Гостиничного комплекса (в том числе в номерном фонде Гостиничного комплекса, пунктах общественного питания, других общественных помещениях) согласно Федерального закона от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», вводящего полный запрет на курение в общественных местах, в том числе в гостиницах, ресторанах, на предприятиях бытового обслуживания.

5.1.6.1. Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе обозначенных специальной табличкой «Место для курения».

5.1.6.2. В случае нарушения правил курения, с Гостя взимается стоимость обработки подверженных загрязнению табачным дымом предметов интерьера Гостиничного комплекса, в размере 5000 (пяти тысяч) рублей, согласно тарифам утвержденным Гостиничным комплексом.

5.1.6.3. Гостиничный комплекс оставляет за собой права вызова наряда полиции для фиксации нарушения требования действующего законодательства о запрете курения в общественных местах и составлении протокола об административном правонарушении.

5.2. В целях соблюдения правил электробезопасности, Гостям, проживающим в Гостиничном комплексе следует:

5.2.1. При пользовании электроприборами строго выполнять следующие правила электробезопасности:

- включение электроприборов в сеть производить исправной вилкой в исправную розетку;
- если обнаружится неисправность электроприбора или использующий его почувствует хотя бы слабое действие тока, пользование должно быть немедленно прекращено и неисправное оборудование должно быть сдано для проверки и ремонта.

5.2.2. Гостям запрещается:

- производить самостоятельно какие-либо работы по ремонту электрооборудования, электроприборов;
- открывать электрощитовую, электрошкафы или распределительные коробки;
- касаться оголенных электрических проводов;
- штепсельную вилку вставлять в розетку, держась за шнур;
- запрещается включать и выключать электробытовые приборы мокрыми руками, мокрой тряпкой касаться корпусов электрических машин, розеток, плафонов.

5.3. В целях обеспечения порядка и безопасности проживающих в Гостиничном комплексе Гостям запрещено:

5.3.1. Проводить на территорию комплекса, на жилые этажи посторонних лиц.

5.3.2. Передавать ключ от номера (домика) и карточку гостя посторонним лицам.

5.3.3. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие.

5.3.4. Находиться посторонним лицам в гостиничном номере с 06.00 до 23.00 без оформленного в установленном порядке разового пропуска, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в фойе Гостиничного комплекса.

¹ Громоздкие вещи- это те, которые создают неудобства для окружающих).

Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только с их регистрацией в установленном порядке.

5.3.5. Нарушать покой проживающих после 23.00 ч.

5.3.6. Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих без предварительного согласования с Гостиничным комплексом.

5.3.7. Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 часов утра и после 23 часов вечера местного времени.

5.3.8. Использовать в Гостиничном комплексе шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления.

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

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

5.3.11. Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного оружия.

5.3.12. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера (кроме пляжных полотенец).

5.3.13. Выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны Гостиничного комплекса.

5.3.14. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон и балконов Гостиничного комплекса.

5.3.15. Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых), установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники.

5.3.19. Размещаться в номерном фонде и пребывать на территории с животными.

5.4. Во избежание травм, обусловленных особенностями ландшафта местности (уклон к морю, наличие балок, оврагов) – Гостю следует перемещаться по территории комплекса строго по проложенным тротуарам, дорожкам.

5.5. Гостиничный комплекс находится на территории особо охраняемой природной зоны, что требует повышенного внимания и осторожности при внезапной встрече с животными и насекомыми, обитающими на территории заповедника - белками, зайцами, лисами, сколопендрами и другими представителями местной фауны. Гостю не следует кормить, трогать, брать на руки представителей местной фауны. Гостю не рекомендуется оставлять на улице без присмотра вещи, обувь, одежду.

5.6. В соответствии с Федеральным законом №71 от 28.04.2009 г. - «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» и Закона Республики Крым №63 от 08.08. 2014 г. «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Республике Крым»

5.6.1. Родители (лица их заменяющие), сопровождающие, ответственные, должностные лица принимают меры по недопущению употребления несовершеннолетними наркотических средств, психотропных и одурманивающих веществ, алкогольной и спиртосодержащей продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, курения табака.

5.6.2. Родители (лица их заменяющие), сопровождающие, ответственные, должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах (в том числе на территории Гостиничного комплекса) без сопровождения родителей (лиц их заменяющих), ответственных, должностных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;

- несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа до 6 часов;

- несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часов до 6 часов.

5.7. На всей территории гостиничного комплекса (за исключением номерного фонда, душевых зон, зон туалетов) работает система охранного видеонаблюдения в целях обеспечения безопасности и улучшения услуг, в частности, для улучшения управления гостиничным комплексом и обеспечения безопасности всех гостей, персонала Гостиничного комплекса и любых иных лиц, находящихся на территории гостиничного комплекса. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

При несоблюдении правил пребывания в Гостиничном комплексе может быть ограничено или прервано.

5.8. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиничного комплекса, соблюдать санитарные нормы, общественный порядок, морально-эстетические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.9. Гостиничный комплекс вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в Гостиничном комплексе. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

6.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- своевременно и в полном объеме оплатить оказанные Гостиничным комплексом услуги;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса возместить причиненный ущерб в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостиничном комплексе;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиничного комплекса;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание, представляющее опасность для окружающих, немедленно освободить номер Гостиничного комплекса (ст.33 Федерального закона от 30.03.1999г. №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения");
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- Гостям запрещается аморальное поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде .

6.2. Гость вправе:

- получить качественные услуги Гостиничного комплекса;
- при обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе обратиться к администрации Гостиничного комплекса с требованием безвозмездного устранения недостатков или равноценной замены услуги.

7. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 7.1. Гостиничный комплекс обязан обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.
- 7.2. В Гостиничном комплексе уборка номеров и смена постельного белья осуществляется в соответствии с требованиями к каждой категории номера. Смена полотенец происходит по условному требованию: полотенце, которое необходимо сменить, должно лежать на полу в ванной комнате.
- 7.3. Гостиничный комплекс обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 7.4. Гостиничный комплекс в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный гостю при нарушении прав потребителя, вследствие ненадлежащего оказания гостиничных услуг.
- 7.5. Гостиничный комплекс не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в сейфе гостиничного номера или сейфе на стойке службы размещения с оплатой по действующему Прейскуранту цен.
- 7.6. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиничного комплекса обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Гостиничного комплекса.
- 7.7. В случае возникновения проблемы во время пребывания в гостиничном комплексе Гость должен сразу же довести ее до сведения Гостиничного комплекса, чтобы у Гостиничного комплекса была возможность разрешить проблему во время пребывания Гостя в гостиничном комплексе. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме и направить их руководителю Гостиничного комплекса.
- 7.8. Книга отзывов и предложений находится в холле гостиничного комплекса, на информационном стенде, выдается по первому требованию и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня их подачи.
- 7.9. Гостиничный комплекс не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиничного комплекса, а также в случае причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 7.10. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный гостиничному комплексу материальный ущерб, связанный с повреждением и (или) утратой имущества Гостиничного комплекса в размере, определяемом Гостиничным комплексом с учетом стоимости поврежденного и (или) утраченного имущества, а также затрат на его восстановление, ремонт и (или) покупку.
- 7.11. Гостиничный комплекс вправе немедленно расторгнуть договор с Гостем и (или) отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения Гостем материального ущерба Гостиничному комплексу и (или) нарушения Гостем общепринятых норм морали и поведения.
- 7.12. Когда Гостиничный комплекс оказывает услуги, включающие в себя услуги третьих сторон, Гостиничный комплекс не дает гарантий и не несет иных обязательств в отношении качества, пригодности и других характеристик таких услуг, но по возможности обеспечивает Гостю возможность воспользоваться гарантиями или правом на возмещение убытков, предоставляемыми лицом, оказывающим соответствующие услуги Гостиничному комплексу.
- 7.13. Гостиничный комплекс не несет ответственности перед Гостем за убытки, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно

оформленных сведений или распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

7.14. Гость несет ответственность за предоставление Гостиничному комплексу ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

7.15. В случае нарушения Гостиничным комплексом настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. При проживании в Гостиничном комплексе Гостю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством, при этом счет на услуги гостиницы по форме № 3-Г, заверяется подписью полномочного должностного лица Гостиничного комплекса и печатью Гостиничного комплекса (ООО «НОВЫЙ СВЕТ»).

8.2. При проживании в Гостиничном комплексе Гостя, находящегося в служебной командировке и предъявлении в Гостиничном комплексе командировочного удостоверения для предоставления отметок о датах заселения в Гостиничный комплекс и выезда из него, данные отметки заверяются подписью полномочного должностного лица Гостиницы и печатью Гостиничного комплекса.

8.3. Гость, при заполнении и подписании анкеты установленного образца согласно Положению о персональных данных действующих в Гостиничном комплексе, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).

8.4. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Гостя заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Гостя. Согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях надлежащего оказания гостиничных услуг субъекту персональных данных — Гостю.

8.5. По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.