

Утверждены
Индивидуальным предпринимателем
Якубовский В.И.



Дата утверждения: «01 января 2021 г.»

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в «Горном центре «Алтай-Актру»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в «Горном центре «Алтай-Актру» (далее – Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации (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 18.11.2020 г. № 1853 (далее – Правила №1853), и регулируют порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Горном центре «Алтай- Актру».

Горный центр предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Исполнителем.

Режим работы Горного центра – круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой «Горного центра «Алтай-Актру» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, и неотъемлемой частью Договора о предоставлении гостиничных услуг, заключаемого между Исполнителем и Заказчиком (Потребителем), а также договора, заключаемого с юридическими лицами (контрагентами) при заказе гостиничных услуг в пользу физических лиц.

Настоящие Правила и Договор размещены на информационном стенде в Службе приема и размещения и на официальном сайте «Горного центра «Алтай-Актру» <https://altay-aktru.ru/> (далее – Сайт, сайт Гостиницы)

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

«Исполнитель» - Индивидуальный предприниматель Якубовский Валерий Иванович (ИНН 041100622860, ОГРНИП 304041131000360);

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц) и иных услуг, перечень которых определяется Исполнителем (далее – «Услуги», «Гостиничные услуги»);

«Горный центр», «Гостиница» - Горный центр «Алтай Актру», расположенный по адресу: Республика Алтай, Кош-Агачский район, 30 км от с. Курай, долина Актру. GPS координаты: 50.071 N, 87.756 E;

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии «Горному центру «Алтай-Актру» присвоена категория «без звезд» (Свидетельство о присвоении категории гостиничному комплексу N 78/17/0312-2019 от 05.10.2019г выдано аккредитованной организацией Общество с ограниченной ответственностью "Бюро классификации и экспертизы");

«Договор» - договор о предоставлении гостиничных услуг (публичной оферты), заключаемый между Исполнителем и Заказчиком (Потребителем), является публичным договором в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключенным путем публичной оферты, размещен на официальном информационном стенде в месте оказания гостиничных услуг (Службе приема и размещения) и на официальном сайте Горного центра «Алтай Актру» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://altay-aktru.ru>, и регламентирует порядок предоставления гостиничных услуг и обязательства Сторон, возникшие в связи с этим. Договор считается заключенным Сторонами (Заказчиком и Исполнителем) в письменной форме на условиях изложенных в публичной оферте, и приобретает силу с момента совершения Заказчиком действий, направленных на получение гостиничных услуг, означающих безоговорочное присоединение такого лица ко всем исключительно условиям публичной оферты, а именно с момента подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, в порядке, предусмотренном Договором, а также в случае совершения Заказчиком или Потребителем оплаты забронированных гостиничных услуг Горного центра «Алтай Актру» на основании Счета на оплату, предоставленного Исполнителем Заказчику (Потребителю);

«Заказчик» (Потребитель, Гость) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Дополнительные услуги Горного центра» - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Горным центром на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице, перечень которых определяется Исполнителем;

«Служба приёма и размещения» – это служба портье, расположенная в доме «Маашей» на территории Горного центра и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением гостей.

✚ Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения: Тел.: +7 (996) 962 57 84,

✚ Адрес электронной почты aktru5@mail.ru;

«Служба бронирования» – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Гостинице;

«Бронирование» - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;

– время заезда – 13 часов 00 минут по местному времени;

– время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

«Гостиничные сутки» – основная единица измерения периода проживания в Гостинице, начало гостиничных суток (время заезда) – 13:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

«Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«Посетители» – это лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 08.00 до 23.00 часов;

«Прейскурант цен» – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, размещённый на официальном сайте Горного центра <https://altay-aktru.ru/>, а также в Службе приема и размещения.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Бронирование номера в Гостинице возможно по следующим видам бронирования:

✚ **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. 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 настоящий Договор прекращается;

✚ **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего настоящий Договор прекращается.

При бронировании Заказчик (Гость) выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиницы.

Бронирование считается подтверждённым Исполнителем после письменного уведомления (подтверждения) от Службы бронирования, направленного на адрес электронной почты Заказчика, указанный при оформлении заявки на бронирование.

Гарантированное бронирование – осуществляется тремя способами:

1) производится по предварительному запросу Заказчика (Гостя) через сайт Гостиницы, при обращении по контактному телефону, размещенному на сайте Гостиницы, при внесении им оплаты гостиничных услуг в соответствии с условиями Договора, в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице (далее – «авансовый платеж»), путем оплаты выставленного Исполнителем Счета на оплату. Оплата авансового платежа должна быть произведена в течение 10 (десяти) рабочих дней с указанной в Счете даты выставления. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение Заказчиком или Потребителем авансового платежа в размере 100% гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда.

В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда, не воспользовался услугой проживания в указанные им при бронировании сроки или аннулировал бронирование, отказался от оказываемых Исполнителем услуг, либо опоздал, из суммы авансового платежа Исполнитель удерживает плату за фактический простой номера (места в номере) в качестве штрафа в размере стоимости за первые гостиничные сутки.

2) производится по предварительному запросу Заказчика (Потребителя) через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты, интернет-сайт Booking.com) (далее – «контрагент»), при наличии заявки от контрагента и внесения им авансового платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице путем оплаты выставленного Исполнителем Счета на оплату, если иное прямо не предусмотрено в договоре, заключенном между Исполнителем и контрагентом. Счет на оплату авансового платежа должен быть оплачен контрагентом в течение 10 (десяти) рабочих дней с указанной в Счете даты выставления, если иное не предусмотрено договором, заключенным между Исполнителем и контрагентом. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом авансового платежа гарантирует Гостю наличие номера с 13.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда, отказался от оказываемых Исполнителем гостиничных услуг, либо опоздал, из суммы авансового платежа Исполнителем удерживается сумма денежных средств в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

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

Аннулировать бронирование Заказчик (Потребитель) может только путем направления письменного обращения через администратора Службы приема и размещения, при этом также допускается направление сканированной копии письменного подтверждения аннуляции заявки с адреса электронной почты Заказчика, указанного им при оформлении заявки (в Счете на оплату), на электронный адрес Исполнителя aktru5@mail.ru.

Негарантированное бронирование – возможно в периоды низкой загрузки Гостиницы производится по предварительному запросу Заказчика в Службу бронирования без внесения им авансового платежа. Исполнитель имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если авансовый платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

4. ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Оплата гостиничных услуг осуществляется в рублях Российской Федерации.

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

- за наличный расчет путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя,
- банковскими картами (VISA/VISAELECTRON, MASTERCARD/MAESTRO, AMERICAN EXPRESS),
- по безналичному расчету банковским переводом.

Оплата услуг Гостиницы по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные лично ему,
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Гостиницы по банковской карте за третье лицо» установленной в Гостинице 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 Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 13 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 13:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 13:00, оплата размещения взимается в том же размере, если бы заезд производился в 13:00.

Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 12:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

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 Гостиницы вправе произвести выселение Гостя.

5. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления срока проживания Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы не позднее 09:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Гостиницы срок проживания может быть продлен.

Продление номера считается новой заявкой на бронирование и возможно в соответствии с тарифом, действующим на момент оформления изменений (продления срока проживания) заявки на бронирование.

При продлении номера до 18:00 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания, при продлении до 12:00 часов следующего дня – 100% от стоимости текущих суток проживания.

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда (поздний отказ от заявки на бронирование) отказаться от предоставляемых гостиничных услуг. В этом случае:

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

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

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

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Гостинице, Гость должен обратиться к администратору 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 паспорта и документы, подтверждающие оплату.

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

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем банковским переводом на расчетный счет Исполнителя, Гость должен обратиться к администраторам 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.).

Заказчик (потребитель) вправе также направить письменный запрос об изменении условий бронирования (аннулировании) в Службу бронирования на электронную почту с адреса электронной почты, указанного Заказчиком (потребителем) при оформлении заявки на бронирование, с последующим предоставлением документов по установленной форме.

В случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Заказчику (Потребителю) на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие банковские реквизиты невозможен. Поступление средств на расчетный счет, с которого были оплачены Услуги, зависит от конкретного банка, но обычно не превышает 30 (тридцать) банковских дней. По запросу Заказчика (Потребителя) Исполнитель может отправить на адрес электронной почты Заказчика или на номер телефона WhatsApp, указанные при формировании заявки, сканированную копию или фотокопию с отметкой банка о возврате денег.

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

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Гостиничные услуги предоставляются Гостиницей на основании Договора или договора, заключенного между Исполнителем и контрагентом (юридическим лицом).

После согласования Сторонами всех условий заявки на бронирование, Служба бронирования направляет на электронный адрес Заказчика (Потребителя) Счет на оплату. Заказчик (Потребитель) обязан в объеме и в срок, указанные в Счете на оплату, оплатить гостиничные услуги Исполнителя. Оплата гостиничных услуг по согласованной заявке может быть произведена Заказчиком, оформившим заявку на бронирование, или Потребителем, или третьим лицом в интересах Заказчика.

После получения денежных средств на расчетный счет Исполнителя (или в кассу Исполнителя), Договор считается заключенным с Заказчиком в письменной форме, Служба бронирования (по запросу Заказчика)

направляет на электронный адрес Заказчика, указанный в им при согласовании заявки на бронирование, уведомление о подтверждении бронирования.

В случае, если в срок, указанный в Счете на оплату, Заказчик (Потребитель) не оплатил стоимость услуг Исполнителя на условиях, согласованных в процессе оформления заявки, заявка аннулируется и обязательства Сторон по заключению Договора прекращаются и предоставлению гостиничных услуг.

При совершении действий по оформлению заявки на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницей на условиях Договора или договора, заключенного с контрагентом, 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, с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Гостиницы.

При оформлении заявки на бронирование и заключении Договора, а также в момент заселения Гостя в Гостиницу, Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения и на странице официального сайта Гостиницы.

Заселение Гостя в Гостинице осуществляется только после оплаты авансового платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг и только при предоставлении работнику Службы приёма и размещения документа, удостоверяющего личность, согласно перечню, утвержденному пунктом 18 Правил №1853, а именно:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам на бронирование (гарантийное бронирование) осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем авансового платежа за услуги Гостиницы на условиях Договора, заключаемого между Исполнителем и Гостем (считается новой заявкой на бронирование).

При негарантированном бронировании бронь сохраняется до 18:00 дня заезда. В случае незаезда до указанного времени администрация Гостиницы оставляет за собой право отменить бронь, если предварительно не оговорено более позднее время заезда. При более позднем приезде такого Гостя в Гостиницу, бронь аннулируется, его поселение оформляется в рамках новой заявки на бронирование, как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

При заселении Гостя в Гостиницу без предварительного бронирования: в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, взимается оплата полных суток проживания.

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. №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» (Правила №713)*. Регистрация гражданина по месту пребывания в Гостинице

производится по прибытии такого гражданина администрацией Службы приема размещения Гостиницы на основании документов, удостоверяющих личность, при этом на основании указанных Правил №713 служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».*

8. ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Гостинице детей, возраст которых, на момент регистрации заселения в Гостиницу, составляет не более 5 (пяти) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (без предоставления отдельной кровати).

За проживание в Гостинице детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Гостиницу, от 5 (пяти) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Гостинице Прейскуранта цен (при предоставлении дополнительной кровати).

В Гостинице запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-тилетнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения настоящих Правил администрация Гостиницы 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 Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-тилетнего 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 Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-тилетнего 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 Гостинице 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), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних. Документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация 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).

Отказ Гостя (Потребителя) от предоставления указанных в настоящей главе документов, в том числе нотариально удостоверенных согласий, считается нарушением условий Договора, и Гостиница оставляет за собой право расторгнуть в одностороннем порядке Договор и отказать в заселении Гостю несовершеннолетних граждан.

9. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ

В Гостинице предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания, которые предоставляются по просьбе Гостя без дополнительной оплаты:

- (а) вызов скорой помощи;
- (б) пользование медицинской аптечкой;
- (в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получению;
- (г) побудка к определенному времени;

Также в стоимость проживания включено смена постельного белья один раз в 5 дней и полотенце один раз в 3 дня;

В Гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- (а) завтрак предоставляется с 7: 00 до 9:00
- (б) обед предоставляется с 12:00 до 16:00;
- (в) ужин предоставляется с 18:00 до 22:00;
- (г) туристические и экскурсионные услуги;
- (д) высокоскоростной Интернет «Wi-Fi»
- (е) услуги бани;
- (ж) прокат туристического снаряжения
- (з) иные услуги, в соответствии с Прейскурантом цен, утвержденных Исполнителем.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЦЫ

Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами Гостиницы.
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения,
- реализовать иные права, предусмотренные условиями Договора, заключенного с Исполнителем.

Гости обязаны:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать чистоту и установленный порядок;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возмещать стоимость ущерба в соответствии с действующим Прейскурантом;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор, электроприборы закрыть номер и сдать ключ,
 - при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставляемые услуги и сдать ключ от номера.
- исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и условиями Договора, заключенного с Исполнителем

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязана:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги,
- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты,
- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам,
- обеспечить конфиденциальность информации о Заказчике (Гостях),
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы 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),
- по первому требованию Гостя предоставлять «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения,

Гостиница, в случае судебной доказанности виновности Гостиницы, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в номере Гостиницы или ином предназначенном для этого месте.

Проживающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых Гости Гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом Гостиница обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев Гостиницы по мере возможности.

Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые гостями вещи хранятся в Гостинице в течение 6 месяцев. При этом:

- Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.
- Неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.
- Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

Гостиница отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Гостиницы и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостиницы.

Гостиница вправе:

- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы уборки помещений, Службы приема и размещения и Службы безопасности Гостиницы и сделав описание имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы, производить запись телефонных разговоров.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Гостиницы и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия Договора, положения настоящих Правил (в том числе запреты, указанные в главе 12 настоящих Правил), нарушает общепринятые нормы нравственности и морали, злоупотребляет алкоголем, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Гостинице понесенные им расходы и причиненный его действиями материальный ущерб.

12. НА ТЕРРИТОРИИ ГОРНОГО ЦЕНТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администратора «Горного центра «Алтай-Актру» в служебных помещениях, кухне кафе 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 Гостиницы, залах кафе.

Передавать третьим лицам ключ от номера во избежание хищений.

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 Горного центра, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Горного центра (за исключением мест, специально отведенных для курения). 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. В случае нарушения данного обязательства гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если гостиница будет привлечена к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленным запретом курения табака на территории гостиницы – Гостиница оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации Гостинице денежных средств, в размере штрафа, предъявленного Гостинице компетентными государственными органами (заключая Договор и/или заселяясь в Гостиницу Гость подтверждает, что ему также известно, что курение в номере повлечет за собой необходимость возмещения Гостем ущерба Гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля) в размере 5000 рублей).

Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; Гости, имеющие породу своей деятельности право на ношение и

хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

Во избежание нарушения норм общественного порядка употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в холлах на этажах гостиничных домов, кафе.

Выносить из столовой (кафе) Гостиницы посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

Размещать домашних животных без предварительного согласования при бронировании;

Пользоваться нагревательными приборами;

Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей.

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 и др.

Гостиница 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.

В случае нарушения Гостем настоящих Правил, администрация Гостиницы может для восстановления тишины и покоя другихGuestей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает внутренние правила проживания в Гостинице и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других посетителей, Гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из Гостиницы.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с администратором Службы приема и размещения, Руководителем Гостиницы лично или по телефону: +7 (960) 968 31 41, в ночное время - с администратором Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», находящейся в службе портье, расположенной в доме «Маашей», либо оставить сообщение директору на сайте Гостиницы <https://altay-aktru.ru/> или посредством электронной почты (aktru5@mail.ru).

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Гостиницей услуг, Гостиница просит Guestей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Гостиницы (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Гостиницы и Гости руководствуются положениями Договора и действующим законодательством РФ.