

Общество с ограниченной ответственностью

«Рыбацкий Хутор»

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ООО «Рыбацкий Хутор»
ПАРК АКТИВНОГО ОТДЫХА
«Рыбацкий Хутор»**

**УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Генерального директора
30.05. 2014**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление услуг.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

Общество/организация

ООО «Рыбацкий Хутор», юридическое лицо, оказывающее услуги

База отдыха (БО) Территория базы отдыха «Рыбацкий Хутор», включая сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

Гость Лицо, находящееся на территории базы отдыха и пользующееся услугами, включая услуги по проживанию.

Отель Имущественный комплекс, предназначенный для временного проживания.

Посетитель БО Лицо, находящееся на территории БО и пользующееся услугами, без размещения в гостинице парка.

Расчетный час гостиницы Допустимое время заезда и выезда из гостиницы.

Бронирование Предварительный заказ мест в гостинице парка или услуг, предоставляемых БО.

Подтверждение, ваучер Документ, подтверждающий забронированный турпродукт и/или туристские услуги с указанием их стоимости.

Размещение Процесс проверки наличия брони или путевки, срока пребывания, заполнение необходимой документации, присваивание личного

счета, прием оплаты, выдача ключей.

Проживание	Пребывание Гостя на территории БО на основании, оформленной в установленном порядке путевки или договора/регистрационной карты.
Номер	Меблированное жилое помещение (коттедж, номер)
Штраф	Предусмотренный договором способ обеспечения исполнения обязательств, мера гражданской ответственности
Регистрационная карта	Документ установленной формы, заполняемый Гостем при размещении в гостинице.
Оказанная услуга	Действие, произведенное сотрудниками БО по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.3. Режим работы Отеля круглосуточный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является Московским временем.

1.5. Проживающим в Отеле Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- смена постельного белья в номере – 1 раз в 7 дней, смена полотенец в номере – 1 раз в 3 дня
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой в комплектации, утвержденной приказом Генерального директора ООО «Рыбацкий Хутор».
- предоставление справочно-информационных услуг;
- вызов такси;
- парковка для гостей, проживающих в коттеджах;
- пользование утюгом
- пользование настольными играми
- открытая детская площадка

Подробная информация о предоставлении услуг без взимания оплаты размещена в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.6. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- парковка для посетителей БО (без проживания)
- отдых на территории и БО

- услуги кафе;
- проведение и обслуживание банкетов;
- аренда мангальных площадок, мангалов и принадлежностей для их использования;
- аренда костровых площадок, площадок для пикника
- аренда тентов, мебели для пикника
- аренда беседок
- аренда бани и принадлежностей для бани
- аренда спортивного инвентаря
- веревочный парк
- рыбалка, аренда снастей
- аренда лодок
- вылов рыбы
- чистка, копчение выловленной рыбы
- аренда детской кровати;
- аренда дополнительной кровати

Подробная информация о работе служб Отеля, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля:

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается:

- 14:00 часов в дату заезда Гостя с понедельника по четверг
- 18:00 часов в дату заезда Гостя с пятницы по воскресенье, а также в предпраздничные дни и дни государственных праздников

Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается:

- 12:00 часов в дату выезда Гостя с понедельника по пятницу
- 16:00 часов в дату выезда Гостя с субботы по воскресенье

1.7.2. Если Гость заранее не бронировал и не прогарантировал ранний заезд с 8.00 до 14.00 Отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

1.7.3. В случае если Гость хочет забронировать ранний заезд и гарантированно получить номер в случае, если он приедет ранее официального времени заезда в Отель, ему необходимо будет оплатить услугу раннего заезда на следующих условиях:

- при бронировании раннего заезда с 08.00 до 14.00 взимается 50% от стоимости первых суток проживания
- при бронировании раннего заезда до 08.00 дополнительно взимается 100% от стоимости первых суток проживания.

1.7.4. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет

- 500 рублей за один час проживания в номере после наступления расчетного часа, но не более 8 часов
- Если выезд из номера производится более чем через 8 часов после расчетного часа, оплата производится за полные сутки.

1.8. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

1.9. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.10. Телефон БО и Отеля +7 (812) 970-6-777, телефон Отдела продаж +7 (812) 677 – 80 – 18.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфер, услуги кафе, аренда конференц-залов, аренда бани, открытых и закрытых площадок на территории Отеля, веревочного парка, услуги по организации активности) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

2.2. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте www.rhutor.ru или направить по адресу rhutor@mail.ru надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел продаж.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

2.3. Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В выходные дни, в период высокой загрузки Отеля или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов. Заявка на бронирование, поступившая через

сайт или по электронной почте, является подтвержденной только после того, как менеджер отдела продаж направит подтверждение бронирования на электронную почту Гостя.

2.4. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование сохраняется в течение 3 суток после получения заявки на бронирование, в течение которых Гость может внести предоплату. По истечении 3 суток негарантированное бронирование может быть аннулировано Отелем. Отель уведомляет Гостя об отмене негарантированного бронирования по телефону или электронной почте. Предоставление номера или иной бронируемой заранее услуги Гостю в этом случае будет производиться при наличии возможности в общем порядке. Коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время, без штрафных санкций;
- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 100% оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф за незаезд/отказ от забронированной услуги в соответствии с Правилами Отеля и/или условиями договора.

2.5. В случае неявки или несвоевременного аннулирования гарантированного бронирования, удерживается штраф в размере стоимости забронированного номера и/или дополнительных услуг. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступила повторно информация о подтверждении дальнейшего бронирования и/или переносе дат проживания/пользования дополнительными услугами.

2.6. При бронировании по открытым ценам Отеля индивидуальный Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования номера и/или дополнительных услуг производится в письменной форме по адресу rhutor@mail.ru. В этом случае предоплата подлежит возврату согласно правилам, указанным в п.

2.7. или, по желанию Гостя, может быть сохранена на счете Гостя до его следующего приезда. В случае заключения отдельного договора применяются условия аннуляции бронирования, оговоренные данным договором.

2.7. При отмене гарантированного бронирования

- более чем за 45 суток до даты заезда – предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 5% стоимости забронированных услуг
- за 30-44 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 15% стоимости забронированных услуг
- за 15-29 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 25% стоимости забронированных услуг
- за 3-14 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 75% стоимости забронированных услуг
- менее чем за 3 суток до даты заезда удерживается неустойка в размере 100% стоимости забронированных услуг.

2.8. В период высокой загрузки в Отеле принимается только гарантированное бронирование.

2.9. Подтвержденное бронирование является гарантированным, если:

- стоимость номера оплачена Гостем до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету;
- стоимость номера оплачена компанией (юридическим лицом) в безналичной форме до даты заезда

2.10. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Службой приема и размещения.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании документа, удостоверяющего личность.

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт,
- военный билет,
- удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу),
- паспорт моряка.

Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт,
- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- визу
- вида на жительство либо разрешение на временное проживание,
- иные документы в соответствии с миграционным законодательством.

Порядок оформления проживания действует на основании Приказа МВД РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», № 109 – ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 22.07.2008 года № 133-ФЗ «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.2. Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.3. Заказ всех услуг в Отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

3.4. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация). Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет – при выезде из Отеля. Если оплата была произведена по безналичному расчету юридическим лицом, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.

3.5. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

3.6. При размещении Гость оплачивает страховой депозит в размере: 5000 рублей за коттедж и 2000 рублей за номер. Депозит возвращается при выезде. Отель вправе использовать указанный депозит для частичного или полного возмещения ущерба, нанесенного Гостями имуществу Отеля и БО, согласно прейскуранту ущерба.

3.7. Администрация Отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

3.8. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация Отеля вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Отеля осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

4.2. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- В безналичной форме физическим или юридическим лицом, осуществляющим бронирование
- Гостем/представителем гостя за наличный расчет;
- Гостем/представителем гостя с использованием банковской карты

Оплата наличными или банковской картой возможна:

- В офисе продаж по адресу г. Санкт-Петербург, Индустриальный пр-т. д. 44. офис 805.

Режим работы офиса продаж: пн-чт с 9:00 до 17:00, пт с 9:00 до 16:00, сб-вс – выходной

- На стойке приема и размещения в Отеле. Режим работы – ежедневно с 10:00 до 22:00.

4.3. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.

4.4. На территории Отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения – за все услуги, кроме услуг кафе. Услуги кафе оплачиваются в кассе кафе.

4.6. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту Гостем перед началом оказания услуги в размере 100% ее стоимости, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.

4.7. Выезд с территории Отеля возможен только после оплаты всех услуг Отеля.

4.8. В день выезда из Отеля Гость оплачивает на стойке приема размещения счет за дополнительные услуги и/или за поздний выезд, если иное не предусмотрено условиями договора.

4.9. При оплате принимаются следующие кредитные карты: MasterCard, Visa.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

5.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным Приказом Генерального директора ООО «Рыбацкий Хутор».

5.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).

5.4. Стоимость номера за сутки проживания включает питание в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.

5.5. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

5.6. Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только после получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг.

5.7. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

5.8. Стоимость номера является фиксированной, даже если количество фактически проживающих гостей меньше, чем количество мест в номере. За размещение гостей на дополнительных местах взимается плата.

6. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ

6.1. Размещение несовершеннолетних детей до 6 лет в номере с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) осуществляется бесплатно без предоставления дополнительного места.

6.2. Стоимость проживания детей старше 6 лет определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

6.3. Размещение несовершеннолетних детей старше 14 лет осуществляется за полную стоимость без предоставления скидок, т.е. как для взрослого.

6.4. Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу. Стоимость дополнительной кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденный Приказом Генерального директора ООО «Рыбацкий Хутор» или в соответствии с ценой действующего договора.

7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

7.1. С целью обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать ключ от номера другим лицам;
- **проживать в Отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира. За нарушение правила с Гостя удерживается штраф в размере 2000 рублей.**
- курить в номерах, холлах, кафе Отеля и других местах, не предназначенных для курения. Курение возможно в специально отведенных местах, оборудованных пепельницами. Штраф за курение в не предназначенном для курения месте – 5000 рублей.
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества;
- Оставлять беспорядок, невымытую посуду, разбросанный мусор в помещениях БО
- Держать окна, двери на улицу открытыми, затрудняя отопление помещения, в холодное время года без разрешения администратора.
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
- загрязнять территорию отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля;
- Портить имущество Отеля. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн и раковин;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в кафе;
- выносить из кафе посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией кафе;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля;
- хранить в номере громоздкие вещи в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- Пользоваться дополнительными электроприборами, не включенными в комплектацию номера, за исключением электробритвы, компьютера и зарядных устройств.

- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, кафе) в мокрой и грязной одежде, обуви;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- использовать фейерверки, петарды и другую пиротехнику и взрывчатые вещества вблизи отеля, номерах и других помещениях отеля.
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

7.2. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

7.3. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле и БО
- перед началом пользования услугами веревочного парка заключать Договор оказания услуг веревочного парка на стойке приема и размещения, знакомиться и подписывать инструкцию по технике безопасности
- При вылове рыба руководствоваться правилами ловли рыбы. Правила находятся на стойке приема и размещения.
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля и БО;
- по истечении оплаченного срока размещения в Отеле – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 10:00 следующего дня;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения пропажи ключа
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- незамедлительно сообщить Администрации Отеля в случае обнаружения аварий, поломок в номерах или на территории БО.
- бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- по окончании срока проживания сдать ключ от номера на стойке приема и размещения отеля;
- посещение проживающих Гостей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей и внести оплату.

7.4. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

7.5 Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками службы внутреннего контроля Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы внутреннего контроля Отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

7.6 Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

7.7 Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

7.8. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

7.9. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории. Скорость движения автомобиля на территории Отеля должна быть не более 5 км/час.

7.10. Во время пользования услугами кафе Отеля запрещается:

- Приносить свои напитки и еду в кафе
- Выносить продукты питания и напитки из кафе при обслуживании по системе «шведский стол».
- Посещать кафе в купальниках, бикини и т.д.
- Курить в кафе
- Посещать кафес животными.

8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

8.1. Администрация Отеля обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

8.2. Отель предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

8.3. Посещение Гостей, проживающих в гостинице, осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Гостя с указанием фамилии прибывающего и номера транспортного средства.

8.4. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на хранение в сейф, находящийся на

Стойке приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

8.5. В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостей администрация отеля имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер к нарушителю.

8.6. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам.

8.7. Администрация отеля не принимает на хранение и не несет ответственности за личные вещи и автомобили Гостей.

8.8. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

8.9. На стойке приема и размещения Отеля находятся Книги отзывов и предложений, доступные для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией Отеля.