

Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Северная» и Апарта-отеле «Кольский» ООО «Тирвас»

I. Общие положения

1.1. Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Северная» (далее — Гостиница) и Апарта-отеле «Кольский» (далее — Апарта-отель) (далее — Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Тирвас» разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 27.12.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», регулирующих отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

1.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.4. Расчетный час – 12:00 часов по московскому времени.

Время выезда из Гостиницы и Апарта-отеля – до 12:00 часов текущих суток по московскому времени.

Время заезда в Гостиницу – после 14:00 часов текущих суток по московскому времени.

Время заезда в Апарта-отель – после 16:00 часов текущих суток по московскому времени.

1.5. Услуги Гостиницы и Апарта-отеля соответствуют требованиям нормативных документов ГОСТ Р 51185-2014 пп. 5, 6, 8, 9, 10, 11; ГОСТ Р 54603-2011 п. 6.1.1–6.1.9; Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами.

1.6. Настоящие Правила размещены на стойке регистрации Гостиницы.

II. Основные понятия

2.1. **Гостиница** — имущественный комплекс Гостиница «Северная», предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Мурманская область г. Кировск, проспект Ленина д. 11 (основной корпус), принадлежащий на праве собственности Обществу с ограниченной ответственностью «Тирвас»;

2.2. **Апарта-отель** — имущественный комплекс Апарта-отель «Кольский» квартирного типа, предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Мурманская область г. Кировск, проспект Ленина д. 8 (корпус апартаменты), принадлежащий на праве собственности Обществу с ограниченной ответственностью «Тирвас»;

2.3. **Гостиничные услуги** — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Гостиницей;

2.4. **Цена номера (места в номере)** — стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену;

2.5. **Гость** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.6. **Исполнитель** — юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ – Общество с ограниченной ответственностью «Тирвас» (ОГРН 1125118000336 / ИНН 5103300037);

2.7. **Заказчик** — физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Гостя;

2.8. **Бронирование** — предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (Гостем);

2.9. **Расчетный час** — время, установленное настоящими Правилами (пункт 1.4. Правил) для выезда Гостя.

III. Категория номеров

Номерной фонд Гостиницы — 89 номеров различных категорий:

«Комфорт» — 76 номеров

Услуги в номере: телефон, кабельное ТВ, телевизор с плоским экраном, сейф, оборудованное рабочее место, отдельная ванная с душем, фен, халат, тапочки, мини-бар, чайная станция, кофемашина, гладильная станция, WI-FI.

«Полулюкс» — 12 номеров

Комфортные двухкомнатные номера располагают гостиной и спальней.

Услуги в номере: телефон, кабельное ТВ, телевизор с плоским экраном, сейф, оборудованное рабочее место, отдельная ванная с душем, фен, халат, тапочки, мини-бар, чайная станция, кофемашина, гладильная станция, WI-FI.

«Президентский Люкс» — 1 номер

Просторный номер представительского класса с видом на озеро, располагает уютной гостиной, двумя спальнями, рабочим кабинетом, гардеробом, баром и собственной сауной.

Услуги в номере: телефон, кабельное ТВ, телевизор с плоским экраном, сейф, рабочий кабинет, гладильные принадлежности, диван, фен, халат, ванная комната, тапочки, дополнительный туалет, сауна, мини-бар, микроволновая печь, чайная станция, кухонные принадлежности, кофемашина, обеденный стол, Wi-Fi.

Номерной фонд Апартаментов – 14 номеров различных категорий:

Апартаменты «Стандарт» - 2 номера

Просторный стандартный однокомнатный номер располагает спальней, гостиной, совмещенной с кухней, отдельной ванной комнатой с сауной и гостевым санузлом.

Услуги в номере: Умная колонка Яндекс Станция Лайт с Алисой, кабельное ТВ, кухонные принадлежности, варочная панель, посудомоечная машина, стиральная машина, чайная станция, микроволновая печь, кондиционер, сейф, гладильная доска, утюг, халат, тапки, фен, полотенца, сауна, Wi-Fi.

Апартаменты «Комфорт» - 7 номеров

Двухкомнатные номера располагают 2 спальнями, гостиной, совмещенной с кухней, отдельной ванной комнатой с сауной и гостевым санузлом.

Услуги в номере: Умная колонка Яндекс Станция Лайт с Алисой, кабельное ТВ, кухонные принадлежности, варочная панель, духовой шкаф, посудомоечная машина, стиральная машина, чайная станция, микроволновая печь, кондиционер, сейф, гладильная доска, утюг, халат, тапки, фен, полотенца, сауна, Wi-Fi.

Апартаменты «Комфорт +» - 3 номера

Двухкомнатные номера располагают 2 спальнями, гостиной, совмещенной с кухней, двумя отдельными ванными комнатами и сауной.

Услуги в номере: Умная колонка Яндекс Станция Лайт с Алисой, кабельное ТВ, кухонные принадлежности, варочная панель, духовой шкаф, посудомоечная машина, стиральная машина, чайная станция, микроволновая печь, кондиционер, сейф, гладильная доска, утюг, халат, тапки, фен, полотенца, сауна, Wi-Fi.

Апартаменты «Премиум» - 1 номер

Просторные номера представительского класса располагают 2 спальнями, просторной гостиной, совмещенной с кухней, отдельной ванной комнатой с сауной, гостевым санузлом.

Услуги в номере: Умная колонка Яндекс Станция Лайт с Алисой, кабельное ТВ, кухонные принадлежности, варочная панель, духовой шкаф, посудомоечная машина, стиральная машина, чайная станция, микроволновая печь, кондиционер, сейф, гладильная доска, утюг, халат, тапки, фен, полотенца, сауна, Wi-Fi.

Апартаменты «Премиум +» - 1 номер

Просторные номера представительского класса располагают 2 спальнями, детской комнатой с двухъярусной кроватью, просторной гостиной, совмещенной с кухней, отдельной ванной комнатой с сауной, гостевым санузлом.

Услуги в номере: Умная колонка Яндекс Станция Лайт с Алисой, кабельное ТВ, кухонные принадлежности, варочная панель, духовой шкаф, посудомоечная машина, стиральная машина, чайная станция, микроволновая печь, кондиционер, сейф, гладильная доска, утюг, халат, тапки, фен, полотенца, сауна, Wi-Fi.

IV. Цена номеров

4.1. Утверждённый Гостиницей и Апарта-отелем Прейскурант содержит информацию о ценах на все категории номеров на текущий день, который размещается на стойке регистрации Гостиницы, на официальном сайте Гостиницы (<https://bigwood.ru>), в открытых интернет-источниках, принадлежащим сторонним организациям, с которыми у Гостиницы заключён договор на оказание гостиничных услуг.

4.2. Гостиница и Апарта-отель имеет право применять свободные цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике Гостиницы и Апарта-отеля, а также применять систему скидок на все оказываемые Гостиницей и Апарта-отелем услуги.

4.3. Стоимость услуг, включенных в цену номера, и дополнительных услуг устанавливается Гостиницей и Апарта-отелем самостоятельно. Гостиница и Апарта-отель определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

4.4. В стоимость номера (места в номере) в зависимости от его категории входит следующий перечень услуг:

- Завтрак «шведский стол»/Континентальный завтрак (в зависимости от категории номера);
- WI-FI Интернет;
- Телефония (в зависимости от категории номера);
- Кабельное телевидение;
- Сейф в номере;
- Косметический набор;
- Набор для чистки обуви;
- Набор иголок и ниток;
- Махровые халаты и тапочки, полотенца;
- Зеркало, фен;
- Утюг и гладильная доска;
- Стиральная машина, посудомоечная машина, варочная панель, микроволновая печь, духовой шкаф (в зависимости от категории номера);
- Кофемашина - кофе капсулы предоставляются за отдельную плату (в зависимости от категории номера);
- Чай, бутилированная вода;
- Соль, перец (в зависимости от категории номера);
- Уборка номера;

- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой, укомплектованной в соответствии с требованиями Минздрава;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получению;
- Побудка к определенному времени;
- Пользование фитнес-центром (круглосуточно) в Гостинице (в зависимости от категории номера);
- Посещение СПА-комплекса 1,5 часа ежедневно в Гостинице (в зависимости от категории номера);
- Комната для хранения и сушки горнолыжного оборудования (SKI-room);
- Пользование камерой хранения;
- Закрытая охраняемая парковка для автомобилей гостей (только для гостей Апарта-отеля);
- Пользование компьютером и принтером, расположенными в холле Гостиницы;

4.5. Гостиница и Апарта-отель не вправе без согласия Гостя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера.

4.6. В Гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость номера:

- Заказ такси;
- Мини-бар;
- Услуги прачечной;
- Услуги аренды конференц-зала;
- Ассортимент в спа-комплексе;
- Услуги питания.

В стоимость проживания в Апарта-отеле не входит завтрак.

4.7. Дополнительные услуги оказываются по запросу Гостя Гостиницей по прейскуранту, утвержденному Гостиницей, или сторонними организациями по прейскуранту, утвержденному такими организациями.

V. Форма и порядок оплаты услуг, оказываемых гостиницей

5.1. Гостиницей и Апарта-отелем установлена ПОСУТОЧНАЯ и ПОЧАСОВАЯ оплата проживания в номере (места в номере) в соответствии с установленным Гостиницей и Апарта-отелем расчетным часом.

5.2. С согласия Гостя (Заказчика) оплата цены номера (места в номере) производится в полном объеме за весь срок проживания при оформлении заезда Гостя в Гостиницу и Апарта-отель. Соглашением Гостя со всеми условиями проживания в Гостинице и Апарта-отеле признается подписание Гостем регистрационной карты гостя по установленной Гостиницей и Апарта-отелем форме (приложение).

5.3. Гость (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

5.4. В случае позднего заезда Гостя в Гостиницу - после 14:00 (после 16:00 в Апарта-отель) и выезда до расчетного часа (12:00) следующего дня, плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Гостя в Гостинице и Апарта-отеле.

5.5. В случае раннего выезда Гостя из Гостиницы и Апарта-отеля до расчетного часа - 12:00 (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Гостя в Гостинице и Апарта-отеля.

5.6. При наличии предварительного бронирования на текущую дату, Гостиница гарантирует предоставление Гостю номера (места в номере) после 14:00 часов (после 16 часов в Апарта-отель) и до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (до 12 часов дня, следующего за днем заезда).

При заселении Гостя, имеющего бронирование на текущую дату, с 00 часов 00 минут до установленного времени заезда в Гостиницу и Апартамент-отель (Гостиница - 14:00, Апартамент-отель – 16:00) взимается **оплата** за номер (место в номере) в размере полных суток проживания в Гостинице и Апартамент-отеле.

При заселении Гостя, не имеющего бронирование на текущую дату, с заездом с 00 часов 00 минут текущих суток и выездом до расчетного часа текущих суток (12:00) взимается оплата за номер в размере полных суток проживания в Гостинице и Апартамент-отеле.

5.7. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Гостинице в срок до 12.00 текущих суток, и Гостиница, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания:

- при продлении срока проживания в Гостинице и Апартамент-отеле до 18.00 текущих суток взимается **почасовая** оплата за номер (место в номере) в соответствии с установленным прейскурантом.

- при продлении срока проживания в Гостинице и Апартамент-отеле после 18.00 взимается полная оплата за номер (место в номере) в соответствии с установленным прейскурантом.

- в период высокой загрузки стоимость продления срока проживания в Гостинице и Апартамент-отеле до 18:00 текущих суток взимается половина стоимости номера (места в номере) в соответствии с установленным прейскурантом;

- в период высокой загрузки стоимость продления срока проживания в Гостинице и Апартамент-отеле после 18:00 текущих суток взимается полная оплата за номер (место в номере) в соответствии с установленным прейскурантом.

Оплата продления проживания должна быть произведена Гостем до Расчетного часа дня, в котором Гость продлил проживание.

Периоды высокой и низкой загрузки устанавливаются Гостиницей и Апартамент-отелем отдельно.

5.8. Не уведомление Гостем администратора Гостиницы о намерении продления срока проживания (п. 5.7. настоящих Правил) или не оплата Гостем продления срока проживания является задержкой выезда Гостя из Гостиницы, что дает Гостинице право требовать от Гостя незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем Номера (места в Номере).

5.9. Услуги Гостиницы и Апартамент-отеля должны быть оплачены Гостем или Заказчиком следующими способами:

- Наличными денежными средствами в кассу Гостиницы.
- Банковской картой. Гостиницей принимаются к оплате карты платежных систем Visa, MasterCard, Мир.
- Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Гостиницы.

5.10. В случае отказа Гостем от оплаченных услуг Гостиницы (досрочного выезда), Гость имеет право на частичный возврат денежных средств за минусом фактически оказанных услуг Гостиницей на момент написания заявления на возврат денежных средств, с указанием в заявлении даты и времени составления. Для оформления возврата денежных средств Гостем должны быть предоставлены следующие документы:

5.10.1. При оплате за наличный расчет, по терминалу или по ссылке, так же при оплате через официальный сайт bigwood.ru (возврат возможен только на карту, с которой проводилась оплата):

- копия паспорта;
- оригинал чека;
- выписка из банка или четко прописанные банковские реквизиты (расчетный счет, БИК);

- заявление на возврат денежных средств с указанием места бронирования, периода бронирования и периода, за который необходимо вернуть денежные средства, причины отмены бронирования, формы оплаты (наличный расчет, оплата по терминалу, через официальный сайт.

5.10.2. При оплате на расчетный счет от юридического лица:

- заявление на возврат на фирменном бланке;
- подписанный акт сверки.

5.11. Сроки возврата денежных средств Гостю/Заказчику на банковскую карту/расчетный счет составляют до 30-ти рабочих дней после подачи заявления Исполнителю.

VI. Порядок и условия бронирования номеров в гостинице

6.1. Гостиница и Апартамент-отель осуществляет бронирование гостиничных услуг на основании заявки Гостя / Заказчика, направленной Гостем в адрес Гостиницы (далее — заявка) по телефону (8 800 200 2000), через Интернет по электронной почте (severnaya@phosagro.ru), с корпоративного сайта Гостиницы (<https://bigwood.ru>), через мобильное приложение (<https://bigwood.ru/mobile>), либо путем оформления заявки через интернет-сайты Заказчиков (бронирование с использованием сайтов Заказчиков-туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования, Интернет-каналов и т.п.).

6.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной или установленной Гостиницей форме (приложение), но обязана содержать информацию, позволяющую оформить корректное бронирование (изменение к бронированию) гостиничных услуг, а также установить, что заявка исходит от конкретного Гостя или Заказчика:

- вид заявки (бронирование, изменение, аннуляция);
- полное наименование Заказчика / ФИО Гостя;
- номер телефона/факса Заказчика/Гостя;
- дата приезда, дата отъезда;
- тип (категорию) и количество номеров*;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- фамилия и имя сотрудника, оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком), телефон или адрес электронной почты.

6.3. Гостиница вправе отказать Заказчику/Гостю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6.4. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (Заказчиком) подтверждения бронирования по установленной Гостиницей форме (приложение) или форме Заказчика, имеющего с Гостиницей договор на предоставление гостиничных услуг. Гостиница направляет Заказчику/ Гостю подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- наименование Гостиницы;
- сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата создания бронирования;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного номера;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезда из Гостиницы;
- условия политики аннуляций бронирования;
- форма оплаты.

6.5. Гостиница вправе применять следующие виды бронирования:

6.5.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Гость / Заказчик заранее оплачивает гостиничные услуги в соответствии с установленным прейскурантом. Так же гарантированным бронированием признается бронирование,

полученное от Заказчика, с которым у Гостиницы заключен договор на оказание гостиничных услуг. В случае несвоевременного отказа от бронирования или незаезда Гостя, с него или с Заказчика (гаранта бронирования) удерживается плата за фактический простой номера (места в Номере), но не более чем стоимость одних суток. Аннулирование бронирования услуг проживания производится Заказчиком в следующем порядке:

- в периоды высокой загрузки бронирование может быть аннулировано не позднее 20 суток до даты заезда без взимания штрафа в размере стоимости первых суток проживания;
- в периоды низкой загрузки бронирование может быть аннулировано не позднее 10 суток до даты заезда без взимания штрафа в размере стоимости первых суток проживания.

6.5.2. Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором оплата за оказываемые по заявке Гостя гостиничные услуги взимается при заселении Гостя в Гостиницу (либо позднее). При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 часов дня заезда, если иное время заезда не оговорено при бронировании, после чего Гостиница вправе аннулировать бронирование.

VII. Порядок и условия размещения в гостинице

7.1. При заезде в Гостиницу и Апартамент-отель Гость обязан подписать Регистрационную карту в основном здании Гостиницы «Северная» по установленной Гостиницей форме (приложение) — документ, регламентирующий основные условия оказания Гостю гостиничных услуг в соответствии с направленной заявкой.

Регистрационная карта содержит следующую информацию:

- Наименование Гостиницы;
- Сведения о Заказчике (Госте);
- Сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Дополнительные сведения;
- Согласие на использование и обработку персональных данных;
- Подтверждение с ознакомлением с настоящими Правилами.

7.2. Подписание Гостем Регистрационной карты является фактом заключения между Гостем и Гостиницей Договора на оказание гостиничных услуг, который считается заключенным с момента подписания его Гостем. При подписании Регистрационной карты Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами, о чем в Регистрационной карте гостя ставится соответствующая подпись Гостя.

7.3. Заселение в Гостиницу осуществляется при предъявлении Гостем 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;
- Заграничный паспорт, удостоверяющего личность 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;
- 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.

7.4. Регистрация Потребителей, 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".

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), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

7.5. Размещение Детей.

7.5.1. За проживание в Гостинице детей до 6 лет включительно плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

7.5.2. За проживание в Гостинице детей от 7 лет взимается плата согласно действующему в Гостинице Прейскуранту, при этом предоставляется дополнительное место – дополнительная (раскладная) кровать.

7.6. Размещение с Животными в номере Гостиницы категорически запрещено.

7.7. Курение в Гостинице.

В связи с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, бары, туалеты и другие общественные гостевые зоны) установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)). Курение табака на территории Гостиницы является грубым нарушением Гостем настоящих Правил, и Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания гостиничных услуг, при этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха дыма, химчистка мебели/текстиля/ковролина). Компенсация составляет 5 000 (пять тысяч) рублей 00 копеек. При нарушении данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения, проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах.

VIII. Права и обязанности гостя и исполнителя

8.1. Гость вправе:

- Пользоваться всеми услугами, включенными в цену номера (места в номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Гостиницей (некоторые дополнительные услуги предоставляются по предварительному запросу);

- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Гостиницей услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;

- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов, размещенной на стойке регистрации Гостиницы.

8.2. Гость обязан:

- Соблюдать настоящие Правила;

- Уважать права других Гостей, проживающих в Гостинице;

- Нести ответственность: за гостей, приглашенных в номер; за нарушение покоя других граждан (после установленного времени); за порчу имущества Гостиницы (согласно действующему прейскуранту);

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

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;

- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Гостиницей услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Гостиницу);

- Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Гостя - Гость возмещает Гостинице ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно установленного Гостиницей Прейскуранта либо на основании Акта о возмещении ущерба, составленного Гостиницей;

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;

- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

- Сдать администратору Гостиницы ключ от номера при выезде;

- Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;

8.3. Гостиница обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям заказанные ими услуги;

- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях, полученной в процессе оказания Гостиницей услуг;

- 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, администратор предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);

- Гостиница несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст. 925 ГК РФ).

- Гостиница информирует Гостя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

8.4. Гостиница вправе:

- Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

- По истечению срока проживания Гостя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Гостиница вправе потребовать от Гостя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Гостя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Гостя. В указанном случае Гостиница проводит опись вещей Потребителей и сдает их в камеру хранения в Гостинице.

- Проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Гостя возмещения фактически понесенных Гостиницей расходов. В случае совершения Гостем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Гостиницы) Гостиница незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

9.5. Гостиница не несет ответственности:

- за утерю багажа и личных вещей гостей;
- за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев;
- за случаи краж личного имущества в месте пребывания гостя;
- за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в Гостинице, с самим отдыхающим или с сопровождающими лицами;
- за травмы, полученные отдыхающими во время пребывания в Гостинице;

Гостиница не несет ответственности за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, кабельное ТВ).

IX. В гостинице запрещено

9.1. Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Гостиницы без разрешения руководства Гостиницы.

9.2. Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения.

9.3. Переставлять и передвигать мебель.

9.4. Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы и Апартаментов.

9.5. Нарушать покой других гостей Гостиницы и Апартаментов в ночное время.

9.6. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы для ознакомления.

9.7. Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

9.8. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

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

9.10. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

9.11. Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.

9.12. Пребывание на территории Гостиницы с животными.

9.13. Гостиница оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов.

9.14. Запрещено оставлять без присмотра включенные электроприборы (микроволновую печь, варочную панель, духовой шкаф, сауну).

9.15. Запрещено использование веников в сауне.

9.16. Запрещено лить воду на нагревательные элементы электрической сауны.

Х. Ответственность гостиницы и гостя

10.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию гостиничных услуг Гостиница несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающим и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Гость несёт ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

*При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Гостиницей (Службой приёма и размещения) при заезде Гостя в Гостиницу.