



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГ**

**Утверждено
Приказом Управляющего
Отеля «Двина» от 25.12.2020
Редакция № 2 от 25.12.2020**

1 Общие положения

1.1 Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в отеле «Двина» (далее – Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги) в Отеле «Двина», Архангельск.

1.2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«**бронирование**» – закрепление за Потребителем Номера (места в Номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;

«**время выезда (расчетный час)**» – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя 12 часов 00 минут по Московскому времени;

«**время заезда**» – время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя 14 часов 00 минут по Московскому времени;

«**отель**» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование **Отель «Двина»**, расположенный по адресу: Россия, 163000, г. Архангельск, Троицкий проспект, дом 52; регистрационный № 550002179, ИНН 2901008961.

«**гостиничные услуги**» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«**заказчик**» – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие Гостиничные услуги в пользу Потребителя;

«**потребитель**» – 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;

«**исполнитель**» – Общество с ограниченной ответственностью производственно-коммерческое предприятие «Титан», с местом нахождения по адресу: Россия, 163000, г. Архангельск, Поморская улица, дом 7, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

«**номер**» – помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

«**цена номера (места в номере)**» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

«прейскуранты» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Управляющим Отелем, в которых, в частности, устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Отеля Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных платных Гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака.

Прейскуранты размещены в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя.

2 Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплата услуг

2.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из него.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Отеля установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке.

Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Отеля Потребитель может получить в Службе приема и размещения Отеля.

2.2 Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

Информация о порядке проживания в Отеле, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания.

2.3 Отель предназначен для временного проживания граждан. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Отеле составляет 1 (один) год и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.4 Бронирование Номеров в Отеле осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия Заявки на Бронирование от Потребителя и Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории (виде) заказанного Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях Бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Потребитель (Заказчик) в праве аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций в сроки, доведенные до сведения Потребителя (Заказчика) в момент Бронирования, либо предусмотренные договором.

Аннулирование Заявки (Отказа от Бронирования Номера) в Отеле осуществляется Исполнителем путем принятия Отказа от Бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от Бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя от Бронирования определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.5 В Отеле применяются следующие виды бронирования:

2.5.1 **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере).

Авансовый платеж при Бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 12 часов 00 минут Московского времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, Бронирование становится негарантированным, и к такому Бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.2. ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

Потребитель (Заказчик) в праве аннулировать Заявку (отменить Бронирование) без применения к нему каких-либо санкций до 14 часов 00 минут по Московскому времени предшествующего дня запланированного заезда, т.е. за одни сутки до заезда в Отель если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент Бронирования, либо предусмотрен договором.

В случае несвоевременного отказа от Бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере) за первые сутки, но не более Цены Номера (места в Номере).

Несвоевременным отказом от Бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14 часов 00 минут по Московскому времени предшествующего дня запланированного заезда (т.е. менее чем за одни сутки), или иного срока, доведенного до сведения Потребителя (Заказчика) в момент Бронирования, либо предусмотренного договором.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Отеля, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Отеля) до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием признается заезд Потребителя после Расчетного часа заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени) дня запланированного заезда и до Расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере) за первые сутки, но не более Цены Номера (места в Номере).

2.5.2. **Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 18 часов 00 минут по Московскому времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж не вносится.

При Бронировании Заказчиком юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия Бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору, с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя Бронирования определены действующим законодательством Российской Федерации.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

3 Заключение договора

3.1 Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами и содержит:

- а) наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о Заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- в) сведения о виде Отеля, категории Отеля, указанной в свидетельстве о присвоении Отелю определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Отеля;
- г) сведения о категории, цене Номера (места в Номере), количестве Номеров (мест в Номере);
- д) период проживания в Отеле;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

3.2 Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя).

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных Номеров (мест в Номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного Номера и Цене Номера (места в Номере), сроках проживания в Отеле, об условиях Бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения Бронирования.

3.3 Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленном срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

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

Заселение в Отель 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

3.4 Отель осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Отель и уходящих из него, круглосуточно.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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».

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», федерального закона Российской Федерации от 18 июля 2006 г. № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.5 При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); период проживания; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

3.6 Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Отеле не предусмотрены.

Минимальная Цена на проживание – Цена номера за сутки.

Цена Номера (места в Номере) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества, проживающих в Номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

Цена Номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения Бронирования Исполнителем согласно действующему на тот момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного Бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения Бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

3.7 С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Отеле). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

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

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часа и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени) и/или выезда до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) плата взимается в размере минимального тарифа- Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Отеле.

В случае если Потребитель воспользовался Номером и/или заявил об отказе размещения позднее одного часа после поселения возврат оплаты за первые сутки проживания не производятся.

К оплате услуг Исполнителя принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Maestro, American Express, МИР.

3.8 При наличии предварительного Бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.

При этом, при размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного Расчетного часа заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер (место в Номере) в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера (места в Номере).

При наличии свободных Номеров (мест в Номере) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

3.9 При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10 часов 00 минут по местному времени дня выезда, обязательно предъявив при этом документ удостоверяющий личность, согласно п. 3.3. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания будет продлен Исполнителем.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера (места в Номере), и должна быть произведена Потребителем не позднее 12 часов 00 минут по Московскому времени дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продление срока проживания- является задержкой выезда Потребителя из Отеля, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 3.10. настоящих Правил.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

3.10 В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа оплата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем – при выезде после Расчетного часа выезда (начиная с 12 часов 00 минут до 23 часов 59 минут по Московскому времени текущего дня, Потребителем производится оплата в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера (места в Номере);

Во всех перечисленных в данном случае пунктах случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при Бронировании, не применяется.

3.11 При размещении детей до 3-х лет в Номере вместе с сопровождающими их взрослыми, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Детям в возрасте до 3-х лет завтрак предоставляется без оплаты при посещении ресторана и покупке услуги питания на сопровождающего взрослого.

Дети до 7-и лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя действующим на момент подтверждения Бронирования (при заказе дополнительной кровати при Бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель в праве отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

4 Порядок предоставления услуг

4.1 Качество предоставляемых Отелем услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

4.2 Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.
- прием и хранение багажа в камере хранения Отеля на срок проживания;
- пользование услугами библиотеки;
- бесплатная парковка;
- информация о городском транспорте, магазинах, ресторанах.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставить Потребителю иные платные услуги, не входящие в Цену Номера (места в Номере).

4.3 Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными платными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных платных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

Расчет за предоставление Исполнителем платных дополнительных услуг осуществляется Потребителем как наличными денежными средствами, так и по банковским картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных Гостиничных услуг размещена в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).

4.4 Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных Гостиничных услуг, в том числе услуг по общественному питанию.

4.5 Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Отеля, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

4.6 Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

5 Права и обязанности Потребителя

5.1 Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне Гостиничных 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, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

5.2 Потребитель обязан:

- Соблюдать Порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Уважать права других Потребителей и посетителей Отеля;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждения имущества Отеля;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Освободить Номер по истечении оплаченного срока проживания;



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

5.3 Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- Передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие. Приглашенные Потребителем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Отеля начиная с 08 часов 00 минут до 23 часов 00 минут по Московскому времени. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, Потребителю необходимо зарегистрировать сторонних лиц на Службе приема и размещения и оформить проживание;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории;
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в камере хранения Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей);
- Переставлять и передвигать мебель;
- Держать животных и птиц в номере Отеля без согласования с Исполнителем;
- Нарушать покой других гостей, создавая шум;
- Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах наэтажах;
- Выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
- Умышленно загрязнять территорию Отеля;
- Выбрасывать из окон различные предметы.

6 Ответственность Исполнителя и Потребителя

6.1 Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Отеля. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным в следствии непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем на ответственное хранение в помещение камеры хранения Отеля.



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6-ти месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

По истечении 6-ти месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.2 Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.3 Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб Отелю в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, с том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

7 Дополнительная информация об условиях проживания

7.1 Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Отеля в случаях нарушения. Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

7.2 В случае отсутствия Потребителя в Номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 1 (одного) часа Исполнитель в праве принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Потребителя, оставленного в Номере.

7.3 Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Исполнитель помещает на ответственное хранение в помещение камеры хранения Отеля.

7.4 Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
- Участники, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны и приравненных к ним ветеранов боевых действий;
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- Многодетные семьи;
- Лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
- Иные категории граждан в соответствии действующим Законодательством.