|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **УТВЕРЖДАЮ:** |  | **УТВЕРЖДАЮ:** |
| ИП Галузина Е.В. |  | Директор ООО «Такмак Отель 2008» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Балаганская Н.В./ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Е.В. Махраков/ |
| 25 июля 2019 г. |  | 25 июля 2019 г. |

**Правила предоставления гостиничных услуг**

**в Такмак SPA Отеле**

Настоящие Правила разработаны на основании Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ, регулирующими правоотношения между исполнителем и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

Настоящие правила являются публичной офертой **Такмак SPA Отель**

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**«публичная оферта»** - адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в преобретении гостиничных услуг, предложение гостиницы заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**«акцепт»** - это согласие лица, заинтерисованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**«гостиничные услуги**» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

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

«**гость отеля**» -гражданин, потребитель, 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;

«**посетитель отеля**» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, без услуги проживания;

«**исполнитель**» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

«**заказчик**» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«**бронирование**» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице;

«**расчетный час**» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя;

«**оказанная услуга**» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в области оказания гостиничных услуг;

«**грубое нарушение правил поведения**» – следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей и посетителей отеля, или его действия оскорбляют честь и достоинство других гостей и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

## **Общие положения**

* 1. Режим работы гостиничного комплекса в Отеле - круглосуточный.
  2. Заселение в отель, заполнение анкеты гостя под подпись, приобретение иных услуг отеля, их оплата, является акцептом публичной аферты. Договор считается заключенным на условиях публичной оферты.
  3. Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания, необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. При наличии свободных номеров может быть предоставлен другой номер.
  4. Договор заключается по предъявлению документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства;

и) Удостоверение личности военнослужащего РФ –удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет соладта, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана;

к) Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ – временное удоствоерние личности гражданина РФ.

* 1. При заселении в отель гость (кроме лиц, не достигших 14-ти летнего возраста) заполняет анкету гостя установленного образца.
  2. Оформление проживания несовершеннолетних в отеле производится его законными представителями (родители, усыновители, опекуны, иные лица, действующие на основании нотариальной доверенности) на основании документов несовершеннолетних, указанных в п.1.4. и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т. д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних указанных в п.1.4. настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

* 1. Проживание несовершеннолетних в отеле при невыполнении п.1.4. данных Правил, не допускается.
  2. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и передачу их третьим лицам администрацией отеля в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Администрация отеля обеспечивает конфиденциальность персональных данных гостя отеля и гарантирует, что передача персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством РФ на отель.

* 1. При наличии свободных мест администрация отеля вправе заключить договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование от заказчика в письменной, устной форме, посредством почтовой, телефонной и иной связи, on-line, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от бронирующего лица.

Плата за бронирование мест не взимается.

В Отеле применяются следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя 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 гарантированное бронирование аннулируется. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

В случае, если гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до определенного установленного часа, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.Отель гарантирует сохранение неоплаченной брони в течение 24 часов после поступления заявки на бронирование. В случае отказа оплатить бронь, размещение в гостинице производится в порядке общей очереди. В случае опоздания взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки (более 24 часов). При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Заявка должна быть аннулирована за сутки до предполагаемой даты заезда.

При бронировании, размещении или свободном поселении гость выбирает номер из предлагаемых категорий, а право выбора конкретного номера, принадлежащего определенной категории с определенным номером на этаже, остается за администрацией отеля.

* 1. Плата за проживание и услуги в отеле, включая страховые взносы, осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством отеля, а так же товары и услуги, оказываемые третьими лицами, согласно утвержденных прейскурантов производится на стойке ресепшен.

Оплата производится в рублях путем внесения наличных денежных средств в кассу, путем безналичного перечисления по договору бронирования, с использованием расчетных (кредитных) карт, путем перечисления через платежные терминалы.

Поселение в отель производится только после внесения опеспечительного платежа за весь предполагаемый срок проживания и внесения денежного депозита.

По окончанию оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Гостиничных услуг.

* 1. Информация о действующих ценах на номера отеля, о дополнительных услугах и ценах на них публикуется на официальном сайте [**www.takmakhotel.ru**](http://www.takmakhotel.ru), размещается в Офисе продаж Такмак Spa Отеля и на стойке приема и размещения гостиничного комплекса.
  2. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом:
* **14:00 расчетный час - для всех дней с понедельника по воскресенье.** Выезд в 12.00.

В случае свободного поселения или размещения гостя в забронированном номере до расчетного часа: в случае раннего заезда гостя до 14:00, в период с 0:00 до 6:00 плата за проживание взимается из расчета половины суток, в этом случае завтрак не входит в стоимость проживания;

При размещении гостя до расчетного часа с 6:00 до 14:00 плата за проживание при наличии свободных, готовых к заселению номеров за это время, не взимается. В этом случае завтрак не входит в стоимость проживания.

* **18:00 расчетный час - для пятницы и субботы дополнительно.** В случае раннего заезда гостя до 18:00 в период с 14:00, до 18:00 плата за проживание при наличии свободных мест не взимается. При данном размещении временем выезда считается 16:00 ч. следующего дня. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

* не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
* от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток от стоимости номера;
* от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки проживания в номере.

Проживание в гостинице более 20 минут каждого часа учитывается и включается в стоимость как за 1 час проживания.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

* 1. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, **завтрак не предоставляется.**
  2. В основном корпусе гостиничного комплекса дневное пребывание лиц, не проживающих в отеле, строго запрещено.

В Охотничьей Избе, коттеджах и таунхаусах количество основных, дополнительных и гостевых мест строго ограничено (стоимость и правила размещения указана в «Прейскуранте на размещение»).

Дневное пребывание в сюитах, коттеджах и таунхаусах посторонних лиц (свыше допустимого количества гостей, указанного в «Прейскуранте на размещение») запрещено.

* 1. Дневное пребывание посетителей в сюитах, коттеджах и таунхаусах разрешено до 23:00. Гостевой пропуск (чек) оформляется администратором гостиничного комплекса на основании документов, указынных в п. 1.4. Правил.

Дневное пребывание посетителей на территории отеля (беседки, шатры, спортивные площадки) разрешено до 23:00.

* 1. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств администрация отеля оставляет за собой право замены номера, беседки (дневное пребывание), но не ниже оплаченной категории.
  2. Отель оказывает гостю [дополнительные услуги](http://www.parkhoteldubna.ru/index.php?id_page=1&id_article=8) за плату по его желанию, в соответствии с Прейскурантом на дополнительные услуги.
  3. Право на внеочередное размещение в отеле, при наличии свободных мест, имеют:

-Герои Социалистического Труда и Полные кавалеры ордена Трудовой Славы, обслуживаются вне очереди;

-Инвалиды войны, обслуживаются вне очереди;

-Участники Великой отечественной войны, обслуживаются вне очереди;

-Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и Полные кавалеры ордена Славы, обслуживаются вне очереди;

-Инвалиды I и II групп обслуживаются вне очереди;

-Судьи, при направлении в служебные командировки пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах;

- Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом размещения в гостинице вне очереди по служебному командировочному удостоверению;

- Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке;

- Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах;

-Прокурорские работники, при направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах;

- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке;

- Военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению;

- Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке;

- Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке;

-Работники Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений пользуется правом внеочередного получения мест в гостиницах;

- Лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению;

-Ликвидаторы аварии на ЧАЭС, пользуется правом на внеочередное размещение в гостинице;

-Потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет, пользуется правом на внеочередное размещение в гостинице;

-﻿Беременные женщины и пенсионеры, пользуется правом на внеочередное размещение в гостинице.

* 1. Гость, посетитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, и записи разговоров в зоне ресепшнв целях контроля за соблюдением работниками Правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, обеспечения личной безопасности работников, гостей и посетителей отеля, контроля за качеством обслуживания, обеспечения сохранности имущества и бережного отношения к имуществу, а также в целях фиксации возможных действий противоправного характера, террористической угрозы.

## **Обязанности отеля по предоставлению услуг**

* 1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.
  2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта гостей отеля.
  3. Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
  4. Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей об устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
  5. В случае аварии или при выходе из строя какого-либо оборудования в номере не по вине гостя и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории или произвести перерасчет по факту.

**2.6. Отель предоставляет гостю перечень услуг, входящих в цену номера:**

* пользование оснащением номера, согласно категории номера, за исключением мини-бара;
* страхование от несчастного случая на территории отеля;
* континентальный завтрак (время предоставления: 09:00–11:00) для проживающих в основном корпусе гостиницы, а также на основных местах в коттеджах и таунхаусах. В Охотничьей Избе распространяется на первое основное место, а также на все места для взрослых при оплате 1500 рублей за человека. При предоставлении дополнительного места ребенку (от 7-14 лет) – завтрак не включен в стоимость проживания. Талоны на завтраки выдаются администратором гостиничного комплекса в случае полной оплаты проживания при заселении гостя. Питание (завтраки) в кафе предоставляется только при наличии талона, либо за наличный расчет. При утере талона гость самостоятельно оплачивает завтрак у администратора кафе.

В случае выезда ранее запланированного срока и возврата отелем денежных средств, гость обязуется вернуть оставшиеся талоны администратору гостиничного комплекса. В случае «невозврата» талона, гость (либо заказчик) возмещает его стоимость в полном объеме в соответствии с действующим прайсом.

* возможность размещения ребенка до 7 лет (без предоставления дополнительного места) без завтрака
* посещение спелеокамеры для проживающих в номерах категорий Люкс, Студия, Люкс Комфорт, Люкс Премиум. Предложение распространяется на все основные места.
* для проживающих в коттеджах и таунхаусах фитоконденсат в подарок. Предложение распространяется на все основные места.
* смена постельного белья в номерах категорий Стандарт, Стандарт–Комфорт, Бизнес, коттеджах, таунхаусах и сюитах производится 1 раз в 3 дня, в номерах категорий Люкс, Студия, Люкс Комфорт, Люкс Премиум - ежедневно. Смена постельного белья и полотенец осуществляется в установленное отелем время.

**Отель предоставляет гостю перечень услуг без дополнительной оплаты**:

* вызов скорой помощи, других специальных служб;
* пользование медицинской аптечкой;
* вызов такси;
* доставка в номер корреспонденции по ее получении;
* побудка к определенному времени;
* предоставление чистой питьевой воды, кипятка, иголок, ниток;
* пользование индивидуальным сейфом в соответствии с категорией номера;
* предоставление туалетных принадлежностей, посуды и столовых приборов в соответствии с категорией номера;
* парковка на территории гостиничного комплекса для проживающих;
* беспроводной Интернет Wi-fi на территории отеля;
* внутренняя телефонная связь, местная телефонная связь предоставляется на ресепшене.

## **2.1. Обязанности отеля по предоставлению услуг для проживающих по санаторно-курортным и оздоровительным программам**

Периодичность уборки у проживающих по санаторно-курортным и оздоровительным программам в номерах категорий:

**Стандарт, Стандарт–Комфорт, Бизнес, коттеджах, таунхаусах и сюитах:**

* Текущая уборка производится 1 раз в 3 дня;
* Смена постельного белья и полотенец 1 раз в 5 дней;
* Уборка мусора ежедневно.

**Люкс, Студия, Люкс Комфорт, Люкс Премиум:**

* Текущая уборка производится ежедневно, если нет отказа от гостя.
* Смена постельного белья и полотенец 1 раз в 3 дня;

## **Права гостя**

* 1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленные часы работы.
  2. Обращаться к администрации отеля с просьбами, пожеланиями, предложениями в устном, письменном виде, заполнять анкеты гостей.
  3. Обращаться к администраторам отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг в 2-х экземплярах с участием администратора соответствующего подразделения.
  4. Перенести время уборки на удобное для гостя время.
  5. По просьбе гостя в случае проживания его с ребенком, в номере может быть установлена детская кровать.
  6. Остявлять отзывы и предложения в книге отзывов и предложений.

## **Обязанности гостя**

* 1. Соблюдать требования законодательства РФ в сфере оказания гостиничных услуг, а также установленные правила пребывания на территории Такмак Spa Отеля, настоящие Правила.
  2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей и посетителей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
  3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля.
  4. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила использования электроприборов на всех объектах отеля, не допуская возникновения очагов пожара. В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля.
  5. Уходя из номера, закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, ключ от номера сдать администратору гостиничного комплекса.
  6. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
  7. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. При выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные услуги, приобретенную продукцию мини-бара, уведомить дежурного администратора о своем выезде, сдать номер и ключ от номера.
  8. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствие с утвержденным прейскурантом в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.
  9. При выявлении у гостя опасного для других лиц инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
  10. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом администрации отеля.
  11. Нести ответственность за приглашенных к себе в номер посетителей.

## **В отеле запрещается**

* 1. Выносить из кафе в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации кафе в случаях болезни кого-либо из гостей.
  2. Проносить и употреблять в ресторанном комплексе алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
  3. Проносить и употреблять в зоне ресепшн, на территории спортивного, оздоровительного комплекса, бассейна, детских площадок алкогольные напитки, а также напитки в стеклянной таре.
  4. Провозить или проносить на территорию отеля наркотические, психотропные препараты. Употреблять и находиться на территории отеля в состоянии выраженного наркотического, токсического, алкогольного или иного вида опьянения.
  5. Проносить, хранить и использовать оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, радиоактивные, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в ФЗ от 13.12.1996 № 150-ФЗ РФ «Об оружии».
  6. Находиться с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
  7. Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.
  8. Хранить в номере громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся предметы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть.
  9. Перемещать мебель и оборудование в номере и вне его.
  10. Использовать в номере личные электронагревательные приборы, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи.
  11. Размещать на территории отеля туристические стоянки, устанавливать палатки, шатры, разводить костры, пользоваться открытым огнем, сжигать мусор. Использовать мангалы разрешается только в специально отведенных для этого местах.
  12. Повреждать растительность на территории отеля. Запрещается вырубка зеленых насаждений.
  13. В любое время суток использовать на повышенной громкости звуковоспроизводящие устройства, в том числе, установленные на транспортных средствах, беседках, балконах или подоконниках.
  14. Вступать в конфликты с отдыхающими в отеле, в том числе с применением физической силы.
  15. Проводить профессиональные кино-видео-фотосъемку без разрешения администрации отеля.
  16. Уничтожать или повреждать имущество гостей, посетителей, работников отеля.
  17. Привозить на территорию отеля инвентарь (игровой, музыкальный и т.д.) для проведения мероприятий без согласования с руководством отеля. Самостоятельно определять места локации проведения мероприятий без согласования с администрацией отеля.
  18. Оставлять без присмотра детей до 12 лет.
  19. Курение табака на территории за исключением специально установленных мест для курения и обозначенных знаками «Места для курения». Весь номерной фонд отеля является некурящим.
  20. Хранить и несанкционированно использовать в номерах, помещениях отеля и на территории пиротехнические изделия и свечи.
  21. Нахождение в помещениях, на территории отеля с домашними животными, птицами, рептилиями и т.д.

## **Ответственность гостя и права отеля**

* 1. Администрация отеля имеет право отказать гостям и посетителям отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала, гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья и сохранности имущества других лиц.
  2. В случае грубого нарушения правил поведения, неоплаты оказанных услуг или техники безопасности со стороны гостей и посетителей, в том числе, но не исключая случаев, указанных в разделе 5 настоящих Правил, администрация отеля оставляет за собой право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и досрочно выселить гостя из отеля без компенсации текущих суток или отказать в продлении срока проживания с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
  3. Отель не несет ответственность за состоние здоровья гостя, посетителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне отеля.
  4. Отель не несет ответственность за сохранность авто и других видов транспорта, паркуемых на территории отеля.
  5. При заселении в отель со всех гостей в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг (мини-бара) и сохранности номера взимается денежный депозит в размере 2000 руб. за номер. При выезде из отеля производится окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги. В случае если гость не воспользовался дополнительными услугами депозит возвращается.
  6. Администрация отеля отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты отелем на хранение под опись.
  7. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность несданных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
  8. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере.
  9. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору гостиничного комплекса.
  10. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Правила и порядок хранения и получения забытых вещей утверждаются администрацией отеля.
  11. Администрация гостиничного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
  12. При отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиничного комплекса вправе создать комиссию и сделать опись имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация отеля берет на ответственное хранение.
  13. Гость или посетитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за иные нарушения. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта на порчу гостиничного имущества». Ущерб, причиненный имуществу отеля по вине гостя, посетителя возмещается не позднее даты выезда, окончания оказания услуг. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах. Первый экземпляр передается в бухгалтерию, второй - материально ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество, третий выдается на руки плательщику.
  14. В случае выявления фактов курения в номерах и в зонах для некурящих, гость или посетитель отеля обязуется уплатить неустойку в размере 2000 рублей.
  15. В случае выявления фактов использования пиротехнических изделий и свечей, гость или посетитель отеля обязуется уплатить неустойку в размере 2000 рублей.
  16. При обнаружении несанкционированного нахождения домашних животных в помещениях и на территории отеля, владелец обязуется уплатить 2000 рублей за дополнительную спецуборку номера и в случае порчи имущества согласно прейскуранту. Дальнейщее проживание гостя с животным категорически запрещено.
  17. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
  18. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения гостем, посетителем требований, установленных в настоящих Правилах, выплачивать неустойку по требованию отеля.

## **Порядок разрешения споров**

* 1. При разрешении конфликтных ситуаций стороны руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими отношения в сфере оказания гостиничных услуг.
  2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания гости и посетители отеля должны стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн.

Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора отеля и выдается по требованию.

* 1. При предъявлении гостем материальных претензий по устранению выявленных недостатков оказания гостиничных услуг и невозможности их устранения со стороны Отеля, составляется акт в 2-х экземлярах с указанием всех претензий, подписанный гостем, посетителем Отеля, и уполномоченным лицом со стороны Отеля (администратором). Данный акт предъявляется на рассмотретние руководству Отеля.
  2. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и гость руководствуются действующим законодательством РФ. В случае нарушений данных правил со стороны гостя, администрация отеля имеет право отказать в проживании или посещении отеля без объяснения причин.

Настоящие Правила опубликованы на официальном сайте [**www.takmakhotel.ru**](http://www.takmakhotel.ru) , размещены в Офисе продаж Такмак Spa Отеля и на стойке приема и размещения гостиничного комплекса.

Мы всегда стремимся предлагать Вам полноценный и безопасный отдых!